

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN



SLE Publication Series – S258

Centre pour le Développement Rural (SLE)

Étude commanditée par la Coopération financière allemande (KfW) et la
Advans Banque Congo

Inclusion financière et surendettement

Une étude à Kinshasa, République démocratique du Congo

Erik Engel (chef d'équipe), Sohal Behmanesh, Timothy Johnston



Kinshasa/Berlin, Avril 2014

SLE Publikationsserie S258

Editeur	Humboldt-Universität zu Berlin Seminar für Ländliche Entwicklung (SLE) Hessische Straße 1-2 10115 Berlin Tel.: 0049-30-2093 6900 FAX: 0049-30-2093 6904 sle@agrar.hu-berlin.de www.sle-berlin.de
Rédaction	Dr. Karin Fiege, SLE
Impression	Zerbe Druck & Werbung Planckstr. 11 16537 Grünheide
Distribution	SLE Hessische Str. 1-2 10115 Berlin
1. édition 2014	1-80
Copyright	2014 by SLE
ISSN	1433-4585
ISBN	3-936602-63-8
Photo (titre)	Sohal Behmanesh, Affiche publicitaire d'une banque commerciale

Avant-propos

Le Centre pour le développement rural (SLE) de la faculté des sciences de la vie de l'Université Humboldt de Berlin est connu pour ses projets à l'étranger et ses études pratiques basées sur une approche scientifique. Le standard est d'effectuer 4-5 études de ce genre pour répondre à des questions actuelles de la coopération internationale dans des équipes interdisciplinaires. Ce format a su prouver son efficacité et la demande pour de telles recherches empiriques est croissante. Afin de pouvoir répondre à cette augmentation de la demande et de faciliter l'entrée dans la vie active des diplômés du SLE, nous avons élargi notre offre avec l'étude que vous tenez en main : à présent, nous entreprenons des études d'après un format particulier qui permet d'adapter la durée de l'enquête, le volume du travail et la mise en œuvre aux désirs des commanditaires. La coopération financière allemande (KfW) en sa qualité de commanditaire de cette première étude a affirmé sa confiance dans les capacités du SLE à répondre aux attentes de ce nouveau format. Nous l'en remercions chaleureusement et espérons avoir réussi à la satisfaire.

Le format particulier est caractérisé par des phases préparatoires et empiriques raccourcies dans le pays d'accueil. Les projets sont exclusivement conduits par d'anciens collaborateurs du SLE et par des chefs d'équipes chevronnés du SLE. Il s'agit donc d'équipes qui connaissent bien la structure et l'approche du format SLE. Les leçons et expériences acquises peuvent s'épanouir efficacement. Cette première étude effectuée d'après ce format particulier montre que le travail se fait de façon bien plus rapide sans compromettre la qualité.

L'étude ci-présente analyse l'utilisation et les effets de microcrédits par/sur des populations pauvres, un sujet auquel le SLE s'est voué à plusieurs reprises. Il ne s'agit pas seulement d'évaluer les effets de microfinance sur une autonomisation économique (comme dans une étude antérieure) mais également de contribuer au débat actuel : si ces crédits sont accompagnés d'un risque de surendettement accru et, si oui, comment ce risque peut être réduit ou évité. L'analyse s'appuie sur l'exemple de la République démocratique du Congo, un pays dont l'économie est en pleine croissance – ce qui entraîne entre autres des opportunités mais aussi des risques pour l'importante population pauvre. Nous vous souhaitons une bonne lecture

Prof. Dr. Dr. Frank Ellmer Dr.
Doyen de l'institut Albrecht Daniel Thaer
pour les sciences agricoles
de la faculté des sciences de la vie
de l'Université Humboldt, Berlin

Susanne Neubert
Directrice
Centre pour le développement
rural/ SLE

Remerciements

Cette étude a été possible grâce à la participation active de nombreux acteurs du secteur de l'inclusion financière en RDC. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont accueillis portes ouvertes ainsi que tous ceux qui ont contribué à la réalisation de nos recherches par leur précieux soutien organisationnel.

Nous comptons tout d'abord à remercier M. Simon Gupta de la KfW et M. Francois Lecuyer de Advans, pour avoir initié cette étude et Dr. Gregor Taistra de la KfW et Yvonnick Peyraud d'Advans pour avoir repris l'idée en récupérant leurs portefeuilles – bonne chance et bonne réussite à vous. Au sein de la KfW en RDC, nous pensons particulièrement à la collaboration avec Alethea Mushila et Cathy Mbungani et leur précieux soutien tout au long du travail. L'aide de Sandra Ndaya et de l'équipe logistique nous a facilité la tâche, ainsi que l'accueil chaleureux de tout le personnel du siège d'Advans.

En outre, nous remercions de tout cœur l'équipe congolaise qui a effectué la plupart des entretiens avec les clients d'IF, notamment Laurette Bikaka Ndombi, Lydia Muadi Tshinkobo, Julio Mukendi Kayembe et Jimmy Lupeto Ntambwe. Sans eux, le travail n'aurait pas été réalisable. Nous pensons également à Yves Togba Boboy qui nous connaissait de 2012 et qui nous a assistés avec ses commentaires et contacts.

C'est la coopération des employés des différentes agences d'Opportunity, de Finca, Mecreco, Mufesakin, Advans et ProCrédit qui nous ont permis d'accéder à des clients avec problèmes de remboursement. Nous avons apprécié l'esprit ouvert et critique avec lequel les agents de crédits, les superviseurs et les chefs d'agences ont enrichi notre recherche, malgré la pression sous laquelle ils travaillent. Sans la compréhension et l'appui de leurs supérieurs, ce n'aurait pas été possible. Nous aimerions également remercier sincèrement les représentants de la Banque Centrale, de bailleurs de fonds et tous les experts d'avoir accepté de répondre à nos questions et de partager leurs connaissances, craintes et idées précieuses.

La participation des entrepreneurs de Kinshasa a été indispensable à la réalisation de l'étude. Nous pensons à tous ceux qui nous ont activement soutenus dans nos démarches sur le terrain en nous ouvrant leurs portes. Nous sommes particulièrement reconnaissants envers les personnes qui nous ont accueillis une deuxième fois pour les entretiens narratifs. Nous pouvons leur assurer que nous avons fait de notre mieux pour inclure leurs idées dans les résultats de cette étude.

Pour finir, nous tenons à remercier Dr Susanne Neubert, directrice du SLE, qui nous a soutenus et guidés tout au long du travail ainsi que toute l'équipe du SLE qui a assuré le bon déroulement de l'étude. Et, pour finir, merci à Anne-Marie Schmitt pour son précieux travail de correction et de relecture.

Résumé

Contexte et motivation de l'étude

Le secteur financier global orienté vers les MPME a connu plusieurs crises de surendettement depuis 1999. Plusieurs facteurs ayant contribué aux crises se retrouvent dans les pôles de croissance en RDC et surtout la capitale Kinshasa : une faiblesse structurelle qui entraîne un déficit d'information et de contrôle ainsi qu'un manque de réglementation, une croissance d'institutions financières (IF) menant à une compétition accrue et une population peu habituée aux services financiers formels.

Afin de combler ce manque d'information, le Centre pour le Développement Rural (SLE) de l'Université Humboldt de Berlin a mené une étude commanditée par la Coopération Financière Allemande (KfW) et l'Advans Banque Congo. Les résultats sont a) une évaluation du risque de surendettement à Kinshasa ; b) l'analyse des facteurs des côtés « offre » et « demande » qui peuvent y contribuer ; et c) des recommandations pour réduire le risque et mieux gérer le surendettement existant.

Conceptions théoriques et opérationnelles

L'étude s'insère dans le débat accompagnant l'inclusion financière à propos de son impact sur l'éradication de la pauvreté, la poursuite de la « double mission » et des effets négatifs de l'expansion du secteur financier, notamment le surendettement. En général, il est la conséquence de facteurs sur trois niveaux : 1) des pratiques du côté offre ; 2) des caractéristiques du côté demande et 3) des facteurs externes.

En l'absence d'une définition globale du surendettement, cette étude s'en approche en combinant 19 indicateurs macroéconomiques, sectoriels et institutionnels, pour évaluer le risque et identifier les facteurs éminents qui le renforcent, et quatre indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui combinent la durée des problèmes de remboursement, les stratégies employées pour affronter les délais et les conséquences ressenties par les clients en défaut.

L'équipe de chercheurs a appliqué une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives. Au centre de la recherche, on comptabilise 100 entretiens structurés avec des clients d'IF en défaut de remboursement, 30 entretiens semi-structurés avec des agents de crédits, des directeurs d'agences et la direction des IF ainsi que divers entretiens et ateliers avec des experts du secteur comprenant le niveau régulateur, des bailleurs de fonds, des universitaires et des centres de formation. Des données de marché accessibles sur Mixmarket (Microfinance Information Exchange) et une analyse de la littérature en la matière ont accompagné l'étude. Les enquêtes ont eu lieu entre le 15 janvier et le 17 février 2014.

Résultats

Le risque de surendettement à Kinshasa

D'après l'analyse de 19 signaux d'alarmes précoces du surendettement, la RDC ou plus spécifiquement Kinshasa courent un risque relativement élevé de surendettement (6,04 sur 10). Les indicateurs avec le plus d'influence sur ce niveau alarmant sont :

- l'absence d'un système d'information de crédit opérationnel (Centrale de Risque) qui permette les crédits multiples et qui pousse les IF à se procurer – contrairement au secret bancaire – des informations informelles ;
- l'augmentation de la productivité des agents de crédit ce qui limite leur temps disponible pour effectuer une analyse approfondie des dossiers des clients et qui est la conséquence de la croissance du secteur et de la compétition accrue parmi les prestataires de services ;
- la croissance du PAR pour beaucoup d'IF qui indique que la qualité du portefeuille de prêts souffre de la croissance accélérée des IF ;
- les conditions et l'octroi des crédits qui offrent peu de flexibilité aux clients et qui sont peu adaptés au contexte politiquement fragile et économiquement précaire.

L'index sert de signal d'alarme – une crise de surendettement n'en est pas nécessairement la conséquence. Cependant, l'index aide à spécifier les actions prioritaires pour réduire le risque de surendettement et faciliter une évolution saine et bénéfique pour les clients comme pour les IF.

Importance du surendettement dans l'échantillon

Afin de comprendre la situation des surendettés à Kinshasa, les clients avec une histoire de problèmes de remboursement furent approchés à travers des banques d'inclusion financière, des IMF et des COOPEC. Les IF parvinrent à faciliter des interviews plutôt avec des entrepreneurs de moins de 5 000 USD et actifs dans le petit commerce. Les interviewés avaient en majorité des expériences bancaires et travaillaient depuis plus de sept ans dans leur secteur.

La gravité/qualité du surendettement dans l'échantillon est évaluée selon la perception et la durée des problèmes de remboursement ainsi que des stratégies employées pour pouvoir rembourser prêt, intérêts et pénalités et des conséquences subies par les débiteurs suite aux méthodes de recouvrement employées par les IF.

D'après l'index de surendettement, 57 % des clients avec des problèmes de remboursement sont à un niveau de surendettement ou de surendettement grave ou très grave : les problèmes de remboursement persistent depuis plus de 30 jours, ils se considèrent surendettés et ne savent souvent plus comment répondre aux exigences

de leurs créanciers. Ils essaient d'économiser en mangeant moins, en déscolarisant leurs enfants et/ou en sollicitant de l'aide familiale ou d'autres crédits, ceux qui ont des employés les licencient ou ne les payent pas. Ces débiteurs sont souvent traumatisés par les méthodes de recouvrement et se voient confrontés à des problèmes sociaux.

Les MPME surendettées ont en moyenne reçu des montants trois fois plus élevés que celles « à risque » ou « pas surendettées ». Le fait d'avoir reçu moins que le montant sollicité et le fait d'avoir plusieurs crédits augmentent la sévérité du surendettement. La croissance du montant par cycle peut contribuer au risque de surendettement si l'augmentation est un automatisme plutôt que d'être basée sur une analyse des capacités de remboursement. D'autres facteurs analysés – genre, niveau d'études, nombre de personnes à charge, années d'expérience, secteur d'activité – ne semblent pas affecter la sévérité du surendettement.

Causes du surendettement

Le surendettement est le résultat d'une combinaison de plusieurs facteurs qui s'influencent mutuellement :

- Les *déficits structurels* qui s'expriment entre autres par l'absence d'une Centrale de Risque fonctionnant qui mène à une base d'information déficitaire pour les créanciers. D'autres conséquences sont l'infrastructure déficitaire (électricité, transport), l'insécurité (vols) et le fait que le monopole étatique d'assurance n'offre pas de protection réelle contre d'autres imprévus tels que les accidents ou maladies. La précarité de l'environnement se manifeste aussi par des pratiques d'affaires des entrepreneurs, qui font voyager des sommes d'argent importantes pour effectuer des achats, souvent à travers d'intermédiaires pas toujours fiables. Les micro-entrepreneurs en particulier souffrent d'un manque de sécurité contre les tracasseries, intensifié dans le cadre de la campagne « Kinshasa propre ».
- *Manque de protection des clients* : suite à la fragilité de l'État - certaines réformes ne s'appliquent que de façon incomplète. L'absence d'une structure de supervision et d'un système judiciaire efficace entraîne des pratiques d'informations et de recouvrement partiellement illégales.
- *Marge économique limitée* : la majorité des MPME poursuit des stratégies d'achat et vente peu innovatrices. Cette forte concurrence combinée à une baisse de conjoncture affecte les entreprises dont 80 % font du petit commerce. Ainsi, les clients endettés n'arrivent pas à développer des réserves. Cette déformation structurelle de l'économie n'est pas aidée par le fait que les IF soutiennent plutôt le commerce que d'autres secteurs et ne financent que des entreprises existantes,

Les pratiques des prestataires de services financiers sont parmi les causes du surendettement :

- *Les effets de compétition* exercent une pression sur les agents de crédit pour agrandir leurs portefeuilles – en conséquence, ils vouent de moins en moins de temps à de plus en plus de clients. Les analyses de dossiers sont difficiles, parfois faites à base d'informations insuffisantes, et peuvent mener à un octroi de crédit à de faux clients. Cet effet est amplifié par le manque de personnel expérimenté.
- *L'offre rigide et inadaptée aux secteurs* favorise une sélection de clients plus enclins au risque et d'entrepreneurs du même segment économique. La charge de cette sélection adverse demeure auprès des clients plus vulnérables, qui n'ont pas la capacité de discerner les coûts cachés et qui n'ont pas les contacts pour se procurer du capital à de meilleures conditions. Il manque des capacités pour développer des produits divers et des offres flexibles.
- La *rigidité des conditions de crédit* et les *pratiques de récupération* sont en contradiction avec le contexte précaire des entrepreneurs et peuvent aggraver les problèmes de remboursement. En cas de baisse des affaires, ils ne sont plus en mesure de répondre aux exigences inflexibles des institutions financières. Le retard du remboursement est sanctionné par des pénalités qui s'ajoutent à des sommes à rembourser dépassant les capacités des clients. Des pratiques de recouvrement abusives appliquées par quelques IF aggravent davantage la situation des débiteurs.

La pression socioéconomique, le besoin accru de capital et une faible compréhension des obligations du crédit amplifiés par de faibles connaissances financières peuvent mener à des choix imprudents de la part des débiteurs :

- Les clients surendettés paraissent en général avoir un *mauvais niveau d'éducation financière* et des *capacités de gestion limitées*, malgré de longues années d'expérience professionnelle. Moins de 10 % d'entre eux ont une formation en gestion d'entreprise, 90 % ne connaissent pas leur taux d'intérêt. Les séances d'information des IF sont rarement répétées, les conséquences du non-remboursement sont inconnues par presque 40 % des clients.
- Le *détournement du but du crédit* est considéré comme une raison principale pour le surendettement. 20 % des clients interviewés indiquent qu'ils n'ont pas dépensé l'argent comme planifié, et 80 % d'entre eux sans le signaler au prestataire. Les raisons pour le détournement du crédit incluent les dépenses imprévues telles que pour des maladies, ou pour des opportunités qui paraissent tentantes et qui promettent des bénéfices rapides. Le fait d'avoir reçu un

montant inférieur à la demande peut pousser à développer une activité alternative ou à demander un deuxième crédit ailleurs.

- Malgré le niveau de compétition entre les IF, les interviewés disposent de peu de *capacité de négociation*. Les institutions dictent des modalités de remboursement plutôt uniformes pour tous les plans de crédits similaires.
- Une *pression sociale* sur les personnes aisées les force à soutenir leur entourage moins chanceux. Dans un environnement précaire plein d'imprévus, cette pression sociale augmente le risque du détournement de crédits.

Recommandations

La maîtrise du PAR est exigée par la Banque Centrale et beaucoup d'IF utilisent des approches qui leur ont permis, depuis la croissance alarmante du PAR de quelques IF, à améliorer leurs portefeuilles de prêts. Des initiatives à tous les niveaux sont en cours pour réduire le risque de surendettement. Ces bonnes pratiques sont partiellement reprises dans les recommandations suivantes, catégorisées par niveaux d'intervention :

Niveau étatique

- Opérationnaliser la *Centrale de Risque* après l'introduction d'un système d'identification unique accompagné d'une campagne d'information ;
- Élaborer des *normes* pour l'octroi de crédit, des indicateurs pour l'*évaluation de clients* et des informations minimales à transmettre aux consommateurs ;
- Élaborer et appliquer un *système d'arbitrage* pour la gestion de délais et pour le recouvrement ;
- Standardisation et *publication de données statistiques* du secteur pour plus de transparence et de contrôle indépendant du secteur ;
- *Adapter* la campagne « *Kin propre* » en trouvant une alternative socialement viable pour une régularisation du petit commerce à la marge de la formalité ;
- Élaborer une *stratégie nationale d'éducation financière*, réviser le monopole *d'assurances* et envisager une extension du *fonds de garantie* de crédit existant.

Le niveau sectoriel devrait assurer la qualité des services des IF pour soutenir la protection du client et un fonctionnement durable des IF.

- Élaborer, diffuser et contrôler l'application de normes et standards de protection du client et de recouvrement acceptables ;
- Soutenir l'application de *standards* de collecte et de diffusion de *données* par les IF ;
- Élaborer et appliquer une *campagne d'éducation financière* ;

- Lancer un *débat* concernant les buts sociaux du secteur. Les bailleurs de fonds devraient conditionner leur soutien à une réalisation des standards et une orientation vers la mission sociale des IF.

Les IF devraient entreprendre des changements institutionnels pour que leurs employés puissent mieux faire leur travail. Certaines démarches sont partiellement appliquées :

- *Alléger les tâches des agents de crédits et adapter les systèmes d'évaluation des employés et assurer leur formation continue ;*
- Revoir le *système d'analyse de dossier* et d'évaluation de clients pour une compréhension plus réaliste de leur situation ;
- Intensifier *l'accompagnement* des clients : inciter les MPME à suivre des cours de gestion et comptabilité ;
- *Commanditer des recherches de marché* pour ouvrir de nouveaux marchés (régionaux, sectoriels) et développer des produits adaptés.

Les centres de formation et les associations d'entrepreneurs peuvent contribuer à l'élaboration d'une stratégie d'éducation financière et à *l'amélioration des capacités de gestion des MPME*. Un soutien des bailleurs de fonds peut renforcer leur efficacité.

Summary

Background and reason for study

Since 1999, the global financial sector targeting MSMEs has seen several crises of over-indebtedness (OID). Various factors that contributed to these crises similarly exist in the Congolese growth hubs, especially in the capital Kinshasa: Weak governance and institutions entail information deficits and lack of regulation; on the other hand an increase in the number of financial service providers (summarized as “financial institutions” or “FIs”), has led to intense competition for MSMEs that have little experience in formal financial services.

To assess the risk of widespread OID in Kinshasa, the Humboldt University’s Center for Rural Development (SLE) has conducted a study commissioned by KfW Entwicklungsbank and Advans Banque Congo. The results are 1) an evaluation of the risk of an emerging OID crisis in Kinshasa; 2) an analysis of the factors – on the supply and the demand side – which may contribute to a growing risk of OID and 3) recommendations on how to reduce this risk and better manage existing OID.

Theoretical concepts and research design

The paper contributes to the ongoing debate on financial inclusion and its impacts on poverty reduction, in particular the notion of FIs pursuing a “double bottom line” as well as negative effects of the financial sector expansion, especially OID. In other sectors of financial inclusion, OID has been driven by factors on three levels: 1) practices on the supply side (creditors or lenders); 2) decision patterns on the demand side (borrowers) and 3) external factors.

In the absence of a universal definition of OID, this study has reviewed key contributing factors of OID from recent literature and combined them to 19 indicators which form an early-warning index for OID on the macroeconomic, sectorial and institutional front. We also apply four qualitative and quantitative indicators to examine the duration of repayment problems, coping strategies to manage delays and consequences for borrowers who default on a debt.

The research team has used a combination of quantitative and qualitative methods. The core of the research is formed by 100 structured interviews with borrowers in arrears with payment, 30 semi-structured interviews with loan officers, interviews with branch managers and CEOs of financial institutions. We also ran workshops and interviewed members of regulatory bodies, donor organizations, academia and financial training centers, etc. These interviews took place between January 15 and February 17, 2014. Results from field research were combined with existing literature on OID and data from the Microfinance Information Exchange (MIX).

Results

The risk of over-indebtedness in Kinshasa

The analysis of the 19 early-warning indicators of OID risk shows that the risk for Kinshasa is relatively high at 6.04 out of 10. The most important indicators for this alarming level are:

- The lack of a functioning credit information system – which opens the doors to multiple borrowing and drives the FIs to negate banking secrecy and informally exchange customer information among each other to avoid signing bad borrowers;
- Increasing productivity of loan officers which may overstretch loan officers' capacities and which is a consequence of the sector's growth and increasing competition between financial service providers.
- The increase of the portfolio at risk (PAR) for many FIs which can indicate a deterioration of portfolio quality due to accentuated growth;
- Unflexible loan requirements and lending methodologies which are hardly adapted to the fragile and economically precarious context of MSMEs.

The index merely serves as an early-warning alarm signal – an OID crisis needs not necessarily follow. It does however help to specify the most pressing actions necessary to lower the risk of OID and to facilitate sound financial sector development that is beneficial to both borrowers and creditors.

Prevalence and degree of over-indebtedness in the sample

In order to understand the situation of borrowers in default in Kinshasa, we approached financial service customers with a history of repayment problems via their creditors, i.e. financial inclusion banks, MFIs and cooperatives. In doing so we created a sample of borrowers most of which have loans under 5,000 dollars and work in the trade sector. The interviewees are for the most part experienced in terms of financial services and have been carrying out their current livelihood for more than seven years.

The extent of OID in the sample is evaluated on the basis of the borrowers' own perception and of the duration of repayment problems as well as coping strategies applied and sacrifices made in order to repay installments, interest and late fees. We also investigate the consequences of debt collection methods for the borrowers.

According to the OID index, 57 percent of borrowers in default have reached a serious or very serious level of OID: repayment problems have persisted for more than 30 days, interviewees consider themselves over-indebted and have given up meeting due dates. They try to save money by eating less, taking their children out of school and/or asking family members or others for money. Those who have employees

let these go or have stopped paying them. These borrowers are often traumatized by methods of debt collection and they fear loss of social status.

The MSMEs that have fallen victim to OID have on average received loans three times larger than those who are merely “at risk” or “not over-indebted”. Those who received a smaller loan balance than requested and those who have multiple loans are more severely over-indebted. When loan balances are raised automatically from cycle to cycle and not on the basis of a sound analysis this can also increase the risk of OID. Other factors examined – gender, level of education, household size, years of work experience, sector of work – don’t show any causality with OID.

Causes of over-indebtedness

OID is a combination of factors that may reinforce each other:

- *Weak governance and weak institutions* – exemplified by the lack of a functioning credit information system – which has led to an information deficit on the side of creditors. Other examples are weak infrastructure (electricity, transport), crime (theft) and a state monopoly on insurances that de facto offers no protection against accidents or illnesses. This precariousness translates into very risky business practices on the part of borrowers, some of whom manage large-scale business operations in cash, employing intermediaries who may have hidden agendas. Micro-businesses in particular suffer from lack of protection against corruption (bureaucratic red tape, administrative burden), especially in the case of an official campaign to eradicate informal petty commerce, “Kin Propre”.
- *Lack of consumer protection*: Analogous to the fragility of the state certain reforms are not or only partially put into practice. The lack of a supervisory structure and of rule of law causes methods of information exchange and of debt collection that are formally illegal.
- *Limited economic/financial leeway*: The majority of MSMEs pursue buy-and-resell strategies that bear little innovation. A strong degree of competition combined with weak purchasing power strongly affects the 80% of enterprises working in petty trade. Borrowers are unable to build up reserves. The unequal distribution between sectors is not helped by the fact that FIs only finance existing businesses and seem to prefer to lend to petty traders than other sectors.

Practices on the side of financial service providers (FIs) may also cause OID:

- *The degree of competition between FIs creates* a pressure on loan officers to expand their portfolio and reach growth targets, leaving less and less time for each individual borrower. The structural information deficit rules out a complete

analysis of a customer's credit-worthiness and can lead to the selection of "bad" borrowers. This effect is amplified by a lack of experienced loan officers.

- *Loan requirements and lending methodologies* favour the selection of risk-seeking borrowers from a similar economic segment. This adverse selection has particularly negative effects for those borrowers who lack capacities to fully comprehend the costs of a loan or to pick and choose among different FIs. Lenders on the other hand are reluctant to the risks of developing new products and loosening lending methodologies.
- *The rigidity of loan requirements and debt collection practices* do not take into consideration MSME's precarious livelihoods and can worsen repayment problems. The slightest economic downturn can be enough to throw borrowers off course. Defaulting is sanctioned through late fees, which adds to the borrower's gridlock. In some cases, the process is exacerbated by abusive debt collection methods on the part of FIs.

Socio-economic pressure, a chronic lack of capital and weak understanding of loan conditions and financial services as a whole can lead to bad choices by borrowers:

- *Over-indebted borrowers* seem to have a poor understanding of financial services and of running a business, despite years of professional experience. Less than 10 percent have had an instruction in business management and 90 percent could not name their monthly interest rate. FI information sessions are almost never repeated for subsequent cycles and, unsurprisingly, the consequences of defaulting on a credit are unknown to almost 40 percent of borrowers.
- *Misuse or deviation of funds* is considered the primary reason for OID. One fifth of selected borrowers have not invested the money as agreed with the creditor, 80 percent of those without informing the FI. Reasons for deviation include unexpected expenditures (e.g. illnesses) or alternative business opportunities that appeared more lucrative. Being granted a credit smaller than expected can lead to investing in an alternative activity or to applying for a second credit elsewhere.
- Despite the *level of competition* between FIs borrowers seem to have little bargaining power. FIs determine conditions and repayment plans in a one-size-fits-all fashion.
- *Social pressure* on borrowers can force them to disburse their loan among family members or their entourage. In an economically precarious environment this pressure can lead to deviation.

Recommendations

The Congolese central bank (BCC) has instructed FIs to better manage their PARs and in many cases the quality of the credit portfolio has improved. On all levels, initiatives to reduce the risk of OID have been put in place. These best practices are in parts included in the following recommendations, aimed at different levels of intervention.

On the government level one should:

- Launch the renewed *credit information system* along with a unique identification system (accompanied by an information campaign);
- Develop *norms* for loan requirements and lending methodologies, indicators to *evaluate borrowers* and a minimum amount of information to be shared with customers;
- Develop and apply an *arbitration system* to manage credit defaults and debt collection;
- Standardize and *publish market data* for more transparency and independent monitoring of the sector
- *Adapt* the campaign “*Kin propre*” in finding a socially acceptable way to regularize small businesses operating at the margins of formality;
- Develop a national *strategy* for better *financial literacy*, abolish the state monopoly on *insurances* and consider increasing the existing *guarantee fund* for loans.

On the sectorial level, the quality of financial services must be managed to support consumer protection and a sustainable operation of FIs. Further, one could:

- *Develop, disseminate and monitor* the implementation of *norms and standards of consumer protection* as well as acceptable methods of debt collection;
- Support *standards of data collection* and dissemination by FIs;
- Develop and apply a campaign for financial literacy;
- Launch a *debate* on the sector’s *social mission*. Donors should consider tying their support to the pursuit of social goals and the implementation of standards;

FIs must undergo institutional reform to improve loan officers’ and other employees’ performance. Some of the steps have already been put into practice – these are to:

- Reduce the number of tasks each loan officer must fulfill and reform staff assessment; while ensuring continued training of loan officers;
- Revise the system of customer analysis and assessment for a more comprehensive and realistic view of their economic situation;

- Intensify customer support and incentivize MSMEs to take courses in management and accounting;
- Mandate market research to open up new markets (regional, sectorial) and develop products tailored to customers;

Training centers and associations could contribute to the development of a national strategy for financial literacy and the improvement of MSME management capacities. Support from donors could help increase their effectiveness.

Zusammenfassung

Kontext und Motivation der Studie

Seit 1999 gab es in verschiedenen Märkten finanzieller Inklusion Überschuldungskrisen. Einige der Faktoren, die zu solchen Krisen geführt haben, finden sich auch in Kinshasa, dem wichtigsten Wirtschaftsstandort der Demokratischen Republik Kongo, wieder: Strukturdefizite bedeuten Informationsdefizite sowie schwache Kontrolle und Regulierung, die Wachstumsziele der Finanzinstitutionen (FI) führen zu verstärktem Wettbewerb um Kund_innen, während die allgemeine Bevölkerung wenig Erfahrung mit formellen finanziellen Dienstleistungen hat.

Die folgende Studie des Seminars für Ländliche Entwicklung (SLE) der Humboldt-Universität zu Berlin wurde von der KfW Entwicklungsbank und Advans Banque Congo in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse sind a) eine Einschätzung des Überschuldungsrisikos in Kinshasa; b) eine Analyse der Faktoren auf Angebots- und Nachfrageseite, die zu Überschuldung beitragen; c) Empfehlungen zu Risikominderung und zu einem besseren Umgang mit bestehender Überschuldung.

Theoretischer Hintergrund und Forschungsdesign

Die Studie reiht sich ein in aktuelle Debatten um die Wirkung finanzieller Inklusion auf Armutsminderung und Überschuldung sowie die Realisierbarkeit der „Double Bottom Line“. Überschuldung ist ein Ergebnis interagierender Faktoren, die sich auf drei Ebenen einordnen lassen: 1) Verhalten der Nachfrageseite; 2) Verhalten der Angebotsseite; 3) Externe Faktoren.

Derzeit gibt es keine allgemein anerkannte Definition von Überschuldung. Die Autor_innen nähern sich dem Phänomen, indem sie das Risiko auf Basis von 19 Indikatoren auf makroökonomischer, sektoraler und institutioneller Ebene bewerten. Zum anderen wird das Ausmaß der Überschuldung über qualitative und quantitative Variablen bestimmt: Dauer des Zahlungsverzugs und Bewältigungsstrategien der Schuldner_innen, sowie Auswirkungen der Überschuldung.

Das Team nutzte quantitative und qualitative Methoden. Den Mittelpunkt bildeten 100 strukturierte Interviews mit Kund_innen im Zahlungsverzug, 30 semistrukturierte Interviews mit Kundenberater_innen, Filialleiter_innen und der Leitungsebene von FI sowie Interviews und Workshops mit Expert_innen aus den Bereichen öffentliche Verwaltung, Gebergemeinschaft, Forschung und Fortbildungszentren. Des Weiteren wurden Sekundärquellen und Marktdaten der Internetplattform MIX (Microfinance Information Exchange) ausgewertet. Die Erhebungsphase in Kinshasa fand zwischen dem 15. Januar und 17. Februar 2014 statt.

Ergebnisse

Überschuldungsrisiko in Kinshasa

Die Analyse von 19 Frühwarnindikatoren ergibt ein relativ hohes Überschuldungsrisiko für den Finanzsektor Kinshasas (6,04 auf einer Skala von 1 bis 10). Folgende Indikatoren tragen maßgeblich zu diesem Ergebnis bei:

- Das Fehlen eines funktionalen Kreditinformationssystems, welches die Aufnahme von Mehrfachkrediten ermöglicht und aufseiten der FI zu einer, de jure illegalen, Weitergabe von Kund_innendaten führt;
- Der Boom des Finanzsektors und die zunehmende Konkurrenz zwischen FI erfordern eine stetig zunehmende Produktivität der Kundenberater_innen, was eine gründliche Analyse von Dossiers erschwert;
- Eine starke Zunahme des PAR (Portfolio at Risk) einiger FI deutet darauf hin, dass die Qualität des Kreditportfolios unter dem Boom des Sektors leidet;
- Die Kreditbedingungen sind meist unflexibel und kaum an den politisch fragilen und ökonomisch prekären Kontext angepasst.

Der Frühwarnindex dient als Warnsignal, ohne dass die beleuchteten Faktoren zwangsläufig zu einer Überschuldungskrise führen müssen. Der Index dient vielmehr dazu, Maßnahmen zu identifizieren, um das Risiko einer Überschuldungskrise zu mindern und eine nachhaltige Entwicklung des Sektors zu unterstützen.

Ausmaß von Überschuldung in der Stichprobe

Um die Bedeutung von Überschuldung in Kinshasa zu verstehen, wurden mithilfe von Mikrofinanzbanken, Mikrofinanzinstitutionen (MFI) und Kooperativen Kund_innen im Zahlungsverzug interviewt. Den Großteil der Interviewten bilden im Kleinhandel tätige Unternehmer_innen mit Krediten unterhalb von 5.000 USD. Die Mehrzahl hat bereits Erfahrungen im Umgang mit Finanzprodukten und übt die aktuelle wirtschaftliche Tätigkeit seit über 7 Jahren aus.

Das Ausmaß der Überschuldung in der Stichprobe wurde anhand von Eigenwahrnehmung und der Dauer des Zahlungsverzugs, Auswirkungen und Bewältigungsstrategien zur Zahlung von Schulden, Zinsen und Säumnisgebühren, ausgewertet.

Nach diesem Überschuldungsindex sind 57% der Kund_innen „überschuldet“ oder „stark bis sehr stark überschuldet“: Sie sind seit über 30 Tagen im Verzug, nehmen sich selbst als überschuldet wahr und haben keine Bewältigungsstrategien mehr. Sie sparen Geld, indem sie auf Essen verzichten, das Schulgeld der Kinder einbehalten, sich Geld von der Familie leihen oder weitere Kredite aufnehmen. Unternehmen, die Angestellte hatten, entlassen diese oder setzen Löhne aus. Diese Schuldner_innen beschreiben sich selbst als traumatisiert und fürchten einen sozialen Abstieg.

Die „überschuldeten“ Kleinst-, Klein- und Mittleren Unternehmen (KKMU) erhielten durchschnittlich einen drei Mal höheren Betrag als solche, die lediglich in die Kategorien „gefährdet“ oder „nicht überschuldet“ fallen. Kund_innen, die einen geringeren Betrag als gewünscht erhielten oder Mehrfachkredite haben, sind schwerwiegender überschuldet. Die Krediterhöhung zu jedem Zyklus kann das Überschuldungsrisiko erhöhen, wenn sie automatisch und nicht auf Grundlage einer gründlichen Analyse der Rückzahlungskapazität geschieht. Andere untersuchte Faktoren wie Gender, das Bildungsniveau, die Größe des Haushalts und Berufserfahrung haben kaum Einfluss auf Ausmaß der Überschuldung.

Gründe für Überschuldung

Überschuldung ist ein Resultat einer Vielzahl wechselwirkender Faktoren:

- *Strukturdefizite*, die sich unter anderem im Fehlen eines funktionalen Kreditinformationssystems zeigen und Informationsdefizite für die FI nach sich ziehen. Sie zeigen sich zudem in der mangelhaften Infrastruktur, der Kriminalität und der Tatsache, dass das staatliche Versicherungsmonopol de facto keinen Schutz vor den Konsequenzen von Unfällen oder Krankheiten bietet. Dazu kommen prekäre Geschäftspraktiken der Unternehmer_innen: Viele reisen mit großen Bargeldmengen für Warennachschub; häufig beauftragen sie zwielichtige Zwischenhändler. Insbesondere Kleinstunternehmen leiden unter Korruption und Schikane, welche sich im Rahmen von Polizeiaktionen gegen den informellen Sektor („Kin Propre“) intensiviert hat;
- *Mangelnder Verbraucherschutz*: Wichtige Reformen werden nur unzureichend umgesetzt. Ein Mangel an Regulierung und Rechtssicherheit führt aufseiten der FI zu teilweise illegalen Praktiken;
- *Begrenzter ökonomischer Handlungsspielraum*: Die Mehrzahl der KKMU verfolgt wenig innovative Kleinhandelsstrategien. Hohe Konkurrenz und schwache Konjunktur können sich schnell auf Kleinhändler_innen (80% der Bevölkerung) auswirken. Die Tatsache dass FI insbesondere im Handel Tätige fördern verstärkt das Drängen in den Handelssektor;

Auch einige Geschäftspraktiken der FI tragen zur Überschuldung bei:

- *Der Wettbewerb* übt Druck auf Kundenberater_innen aus, ihr Kreditportfolio zu vergrößern. Als Konsequenz widmen sie den einzelnen Kund_innen weniger Zeit. Die Analysen der Dossiers sind schwierig, beruhen oft auf unvollständigen Daten und können zu Kreditvergabe an ungeeignete Kund_innen führen. Zudem fehlt es an erfahrener Personal;
- *Das unflexible und wenig angepasste Angebot* zieht bevorzugt risikofreudige Unternehmen aus demselben ökonomischen Segment an. Die Kosten dieses

Mechanismus („adverse selection“) tragen die Kund_innen, die außerstande sind, die versteckten Kosten zu erkennen oder bei anderen Anbietern bessere Konditionen zu fordern. Den FI mangelt es an Kapazitäten, um Produkte zu flexibilisieren und das Angebot auszuweiten;

- *Die Rigidität der Kreditkonditionen und Schuldeintreibung* steht im Widerspruch zum prekären Kontext der Unternehmen und kann bestehende Zahlungsprobleme verschlimmern. Bei schlechtem Umsatz sind Kund_innen nicht in der Lage, den Forderungen der Finanzinstitutionen nachzukommen. Zahlungsverzögerungen werden mit Säumnisgebühren sanktioniert, wodurch die Gesamtschulden stetig anwachsen. Die rabiante Schuldeintreibung einiger FI verschärft zusätzlich die Notlage der Schuldner_innen;

Sozioökonomischer Druck, ein erhöhter Bedarf an Kapital und geringes Finanzwissen können aufseiten der Kund_innen zu falschen Entscheidungen führen:

- *Finanzwissen und Unternehmerische Fähigkeiten* der Kund_innen sind trotz der langjährigen Berufserfahrung im Allgemeinen niedrig. Weniger als 10% der Kund_innen haben eine betriebswirtschaftliche Ausbildung, 90% kennen ihre Zinssätze nicht und fast 40% sind die Folgen eines Zahlungsausfalls nicht bekannt. Die Informationssitzungen der FI werden in aller Regel nicht wiederholt;
- Die *Abweichung vom Businessplan* wird als ein Hauptfaktor für Überschuldung gesehen. 20% der Interviewten geben an, das Geld nicht wie geplant ausgegeben zu haben, 80 % davon ohne den Kreditgeber zu informieren. Begründet wird die Abweichung mit Unvorhergesehenem wie Krankheiten oder einer plötzlichen Geschäftsoportunität. Erhalten Kund_innen geringere Beträge als beantragt, entwickeln viele alternative abweichende Geschäftsideen oder beantragen anderswo einen zweiten Kredit;
- Trotz des hohen Wettbewerbs zwischen den FI sehen sich die interviewten *Kund_innen nicht in einer Verhandlungsposition*, akzeptieren also jedwedes Kreditangebot der FI;
- Sozialer Druck auf bemittelte Personen kann dazu führen, dass diese mit dem Kredit ihre Familie unterstützen, vor allem in einem prekären Kontext wie dem Kinshasas.

Empfehlungen

Angesichts des alarmierenden Anstiegs des PAR einiger FI fordert die Zentralbank Kongos (BCC) seit kurzem eine Eindämmung des PAR. Einige Anbieter haben seitdem ihre Portfolioqualität verbessert. Verschiedene Best Practices gegen die Überschuldungsgefahr werden in der folgenden Auflistung von Empfehlungen aufgegriffen:

Staatliche Ebene

- Operationalisieren des Kreditinformationssystems nach einer Einführung eines Identifikationssystems für Individuen, begleitet von einer Informationskampagne;
- Ausarbeitung von *Normen für die Kreditvergabe*: Indikatoren für die Evaluierung von Kund_innen und Mindeststandards für Verbraucherschutz;
- Ausarbeitung und Anwendung eines *Schiedssystems* für den Umgang mit Zahlungsverzug und Schuldeintreibung;
- Standardisierung und *Veröffentlichung statistischer Daten* für den Sektor, um die Transparenz zu erhöhen und unabhängige Kontrollen zu ermöglichen;
- *Anpassung der Kampagne „Kin Propre“*: sozial verträgliche Alternativen für die Regulierung des informellen Kleinhandels;
- Ausarbeitung einer *nationalen Strategie zur Finanzkompetenz*, Revidierung des staatlichen *Versicherungsmonopols* und Überprüfung einer Ausweitung des existierenden *Kreditgarantiefonds*.

Auf sektoraler Ebene sollte die Qualität der Finanzdienstleistungen gesichert werden, um Verbraucherschutz und Nachhaltigkeit der FI zu gewährleisten:

- Ausarbeitung, Verbreitung und Regulierung der Anwendung von *Normen und Standards für Verbraucherschutz und* akzeptable Schuldeintreibung;
- Unterstützung der Anwendung und Verbreitung von *Standards der Datensammlung* durch FI;
- Ausarbeitung und Durchführung einer Kampagne für Finanzkompetenz;
- Anstoß einer *Debatte zur sozialen Nachhaltigkeit des Sektors*. Geberorganisationen sollten ihre Unterstützung an Umsetzung der Standards und eine soziale Ausrichtung der Dienstleistungen knüpfen.

Die FI sollten institutionelle Veränderung anstreben um Angestellten zu ermöglichen, ihre Aufgaben besser zu erfüllen. Einige der Praktiken werden bereits vereinzelt angewandt:

- *Entlastung der Kundenberater_innen, kontinuierliche Fortbildung des Personals, und Anpassung der Personalevaluierung*;
- Überprüfung der *Kund_innenanalyse* für besser ausgearbeitete Dossiers;
- Intensivierung der *Kund_innenbetreuung*: Anreize für KKMU, sich in Management- und Buchhaltung fortzubilden;
- *Marktstudien* für die Entwicklung neuer Märkte (regional, sektoral) und angepasster Produkte.

Die Fortbildungszentren und Unternehmensverbände könnten, unterstützt von der Gebergemeinschaft, zur Entwicklung einer Strategie für Finanzkompetenz beitragen.

Table des Matières

Avant-propos	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Summary	ix
Zusammenfassung	xv
Table des Matières	xx
Liste d'Abréviations	xxiv
1 Contexte de l'étude	1
1.1 Hypothèses	2
1.2 Buts et objectifs.....	3
2 Conceptions théoriques et opérationnelles	5
2.1 Écoles de pensée – du microcrédit à l'inclusion financière	5
2.1.1 Le débat autour des impacts de la microfinance	5
2.1.2 Développements récents.....	6
2.2 Surendettement	8
2.2.1 Définition	9
2.2.2 Facteurs qui mènent au surendettement.....	10
2.3 Méthodes de recherche	13
2.4 Limites de l'étude	15
3 Évaluation du risque de surendettement	17
3.1 L'index des signaux d'alarmes précoces	17
3.2 Niveau étatique	18
3.2.1 Croissance du PIB par habitant.....	18
3.2.2 Niveau des transferts de fonds (virements) sur la RDC	20
3.2.3 Stabilité économique et politique.....	21
3.2.4 Corruption.....	22
3.3 Niveau sectoriel	23
3.3.1 Saturation du marché financier à Kinshasa	23
3.3.2 Croissance du portefeuille de prêts	25
3.3.3 Évolution du PAR	25
3.3.4 Qualité et utilisation d'un système d'information de crédit.....	26
3.3.5 Banques commerciales et niveau de compétition	28
3.3.6 Flux d'investissement et liquidité des institutions financières	30

3.4	Le niveau institutionnel	31
3.4.1	Solde moyen de prêt par emprunteur.....	31
3.4.2	Conditions de crédit et octroi de crédit	32
3.4.3	Productivité.....	34
3.4.4	Gamme de produits	35
3.4.5	Objectifs commerciaux et de croissance	36
3.4.6	Crédits multiples.....	37
3.4.7	Crédits à la consommation	37
3.5	Le risque de surendettement à Kinshasa selon l'index d'alarme précoce	38
4	Importance du surendettement dans l'échantillon.....	45
4.1	L'index de surendettement.....	45
4.1.1	Perception et durée des problèmes de remboursement.....	46
4.1.2	Stratégies pour rembourser et autres problèmes	48
4.1.3	Synthèse : Index de surendettement.....	51
4.2	Facteurs favorisant le surendettement.....	52
4.3	Conclusions : surendettement dans l'échantillon	55
5	Évaluation du surendettement à Kinshasa	57
5.1	Risque et qualité de surendettement à Kinshasa.....	57
5.2	Différentes causes du surendettement	58
5.2.1	Facteurs exogènes/Niveau structurel	58
5.2.2	Côté offre.....	61
5.2.3	Côté demande.....	62
5.2.4	Surendettement – un système de causalités complexe	66
5.3	Pratiques existantes : Gestion du risque de surendettement.....	66
5.3.1	Indicateurs d'alarme précoce	66
5.3.2	Diminution du risque de surendettement.....	68
6	Conclusions et recommandations	73
7	Sources	81
8	Annexe	89
8.1	Histoires de clients surendettés	89
8.2	Base théorique.....	99
8.3	Informations relatives à l'étude	100

Liste de Graphiques

Graphique 1 : Aperçu des buts et objectifs de l'étude.....	3
Graphique 2 : Facteurs qui mènent au surendettement.....	11
Graphique 3 : La chaîne de causalités du surendettement.....	12
Graphique 4 : Croissance du PIB en RDC.....	19
Graphique 5 : Évolution du PIB par habitant en RDC (PPA).....	20
Graphique 6 : Émigration dans les pays OCDE.....	21
Graphique 7 : Croissance du portefeuille de prêts.....	25
Graphique 8 : Évolution du PAR30 pour IF actives à Kinshasa.....	26
Graphique 9 : Portefeuille de prêts d'une banque d'inclusion financière.....	28
Graphique 10 : Concurrence parmi institutions financières par segments de clients.....	29
Graphique 11 : Index de liberté économique.....	30
Graphique 12 : Évolution des soldes moyens de prêts par emprunteur.....	31
Graphique 13 : Évolution du nombre de clients par agent de crédit.....	34
Graphique 14 : Évolution du nombre d'emprunteurs par effectif de personnel.....	35
Graphique 15 : Quotité des différents types de crédits en %.....	38
Graphique 16 : Nombre d'emprunteurs (médian).....	41
Graphique 17 : Pourcentage d'emprunteuses.....	42
Graphique 18 : Durée de retard de remboursement dans l'échantillon.....	47
Graphique 19 : Durée des problèmes par IF.....	47
Graphique 20 : Stratégies des clients par type d'institution.....	49
Graphique 21 : Autres problèmes ressentis par clients en retard de remboursement.....	51
Graphique 22 : Surendettement par type d'institution.....	53
Graphique 23 : Surendettement et montant de crédit.....	53
Graphique 24 : Montant sollicité et surendettement.....	54
Graphique 25 : Augmentation du crédit avec la progression des cycles.....	54
Graphique 26 : Sévérité de surendettement.....	56
Graphique 27 : Marge économique des MPME.....	59
Graphique 28 : Causes des problèmes de remboursement – MPME.....	60
Graphique 29 : Connaissances financières.....	63
Graphique 30 : Objectifs et résultats de l'étude.....	101
Graphique 31 : Perception de surendettement.....	126
Graphique 32 : Sévérité de surendettement.....	126

Liste de Tableaux

Tableau 1 :	Aperçu démarche de recherche	14
Tableau 2 :	Catégorisation des indicateurs de risque	18
Tableau 3 :	Calcul de l'index de surendettement	39
Tableau 4 :	Index des signaux d'alarmes précoces au surendettement.....	40
Tableau 5 :	Composition de l'index « stratégies »	49
Tableau 6 :	Index « sacrifice » pour l'échantillon.....	50
Tableau 7 :	Composantes et modalités de l'index de surendettement	51
Tableau 8 :	Catégories de surendettement	52
Tableau 9 :	Recommandations en un clin d'œil	79
Tableau 10 :	Entretiens experts interviewés	87
Tableau 11 :	Discussions en groupe	88
Tableau 12 :	Entretiens narratifs	88
Tableau 13 :	Entretiens Directeurs d'agences IF	88
Tableau 14 :	Ateliers	88
Tableau 15 :	Destinataires de l'étude.....	100
Tableau 16 :	Plan de travail	127

Liste d'Abbreviations

AfD	Agence française du Développement
BCC	Banque Centrale du Congo
CADEA	Centre d'Actions pour le Développement des Entreprises en Afrique
CARPEA	Cellule d'Appui-Réseau aux Petits Entrepreneurs Africains
CCAM	Centre Congolais-Allemand de Microfinance
CdR	Centrale de Risque
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor
COOPEC	Coopératives d'Épargne et de Crédit
Exp	Entretien d'expert
FEC	Fédération des Entreprises au Congo
FG	Discussion en (Focus) Groupe
FPM	Fonds pour l'inclusion financière en RD Congo
IDH	Indice de Développement Humain
IF	Institution financière
IFC	International Finance Cooperation (World Bank Group)
IMF	Institution de Microfinance
KfW	Coopération financière allemande; KfW Entwicklungsbank
MECRECO	Coopérative Centrale des Mutuelles d'Épargne et de Crédit du Congo
Mecrekin	Mutuelle d'épargne et de crédit de Kinshasa
Ministère PME	Ministère de l'Industrie et des Petites et Moyennes Entreprises
MPME	Micro, Petites et Moyennes Entreprises
Mufesakin	Mutuelle de Femmes Sages de Kinshasa
Nar	Entretien narratif
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
OHADA	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
PAR	Portefeuille à Risque
PASMIF	Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance
PIB	Produit Interne Brut
PMF	Produit de Microfinance
PNUD	Programme des Nations Unies de Développement
RDC	République démocratique du Congo
RDCED	République démocratique du Congo Entreprises Développement

SLE	Centre pour le Développement Rural
SONAS	Société Nationale d'Assurances
SPTF	Standards Universels de Gestion de Performance Sociale
UPC	Université Protestante du Congo
UNCDF	United Nations Capital Development Fund
USAID	United States Agency for International Development
USD	Dollar des États-Unis

1 Contexte de l'étude

La relative stabilité qui marque l'ouest et le sud de la République démocratique du Congo (RDC) est à la base d'une nette croissance économique observée depuis plus de 10 ans. Elle s'exprime autant par des taux de croissance du PIB d'environ 7 % entre 2010 et 2012 que par une extension du secteur financier vers des couches de la population et de l'économie qui furent, jusqu'à présent, exclues (CIA 2013).

La Banque Mondiale constate des améliorations du climat d'affaires dans son rapport « Doing Business 2013 », entre autres en raison de l'adhésion de la RDC à l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) en 2012. Bien que de nombreux obstacles bureaucratiques persistent et que le pays, dans le classement global du climat d'affaires, demeure parmi les derniers, des réformes récentes facilitent la création d'entreprises. Ces tendances positives restent cependant restreintes à Kinshasa et aux centres urbains des Kivus et du Katanga (Banque Mondiale 2013 ; CIA 2013).

Le développement économique dans les pôles dynamiques favorise l'expansion d'activités bancaires d'un nombre croissant d'institutions financières orientées vers la microfinance (IF – en RDC, cela englobe des banques, des institutions de micro-finance (IMF) et des Coopératives d'Épargne et de Crédit (COOPEC)). De plus en plus de micro, petites et moyennes entreprises (MPME) ont accès à des services financiers, une tendance renforcée par des innovations technologiques et l'émergence de nouveaux acteurs dans le secteur du crédit et des transferts d'argent, notamment des opérateurs téléphoniques mobiles.

Le secteur financier orienté vers les MPME (qui inclut la microfinance) a, globalement, connu plusieurs crises de surendettement ces dix dernières années (2.1.2), des crises particulièrement vigoureuses dans des contextes de maturité du marché, de compétition accrue parmi les IF et de faiblesses de gouvernance du côté régulateur, combinés à des clients ayant peu d'expériences avec des crédits formels.

Plusieurs de ces facteurs se retrouvent dans les pôles de croissance en RDC et surtout dans la capitale Kinshasa : une faiblesse structurelle de l'État qui s'exprime entre autres dans un déficit d'information et de contrôle ainsi que dans un manque de réglementation, une croissance d'IF entraînant une compétition accrue (3.3.5) et une population peu habituée aux services financiers formels. Les grands objectifs de l'étude sont de combler le manque d'information concernant le risque et la gravité du problème de surendettement ainsi que présenter une analyse des pratiques d'octroi et d'utilisation de crédits.

Dans le cadre de la promotion du secteur financier, la Coopération Financière Allemande (KfW) et la Advans Banque Congo – dans la lignée des consignes d'activité

bancaire responsable – ont commissionné une étude pour évaluer le plus tôt possible l'ampleur du risque de surendettement ainsi que les différents facteurs des côtés « offre » et « demande » qui renforcent les dynamiques de surendettement. Pour le Centre pour le Développement Rural (SLE) de l'Université Humboldt de Berlin, c'est la deuxième étude sur le secteur financier en RDC après avoir conduit en 2012 une étude sur l'« Autonomisation économique par l'accès aux produits de microfinance en République démocratique du Congo » (Engel et al. 2012)

Malgré les développements positifs, la RDC continue de figurer parmi les États fragiles où de nombreux services publics (santé, éducation, infrastructures de base, sécurité) ne sont pas assurés – l'occupation d'une partie de Goma fin 2012 par des milices rebelles n'en est qu'un exemple parmi d'autres.

Placé 186ème en 2012 sur l'index de développement humain (HDI) des Nations Unies, le pays demeure parmi les pays où la vie est très précaire. Cependant, on note des évolutions : la valeur de l'index du développement humain a augmenté de 2,2 % comparé à 2011 ; un taux de croissance supérieur à la moyenne subsaharienne (1,3 %). Par rapport à l'année précédente, le revenu national brut par habitant a connu une croissance de 280 à 319 USD (PNUD 2012 ; PNUD 2013).

Ceci dit, les évolutions ont jusqu'à présent peu d'effets sur les conditions de vie de la grande majorité de la population: 88 % des habitants vivent de moins de 1,25 USD par jour et 71 % sont en-dessous du seuil national de pauvreté, la mortalité moyenne demeure de 48,7 ans et l'inégalité des sexes reste extrême : la RDC se retrouve à l'une des dernières places du « gender-related development index » (PNUD 2013).

1.1 Hypothèses

L'analyse de la littérature sur le surendettement et des informations accessibles sur le secteur financier de Kinshasa ont servi à développer les questions de la recherche ainsi que quatre hypothèses principales testées lors de la recherche :

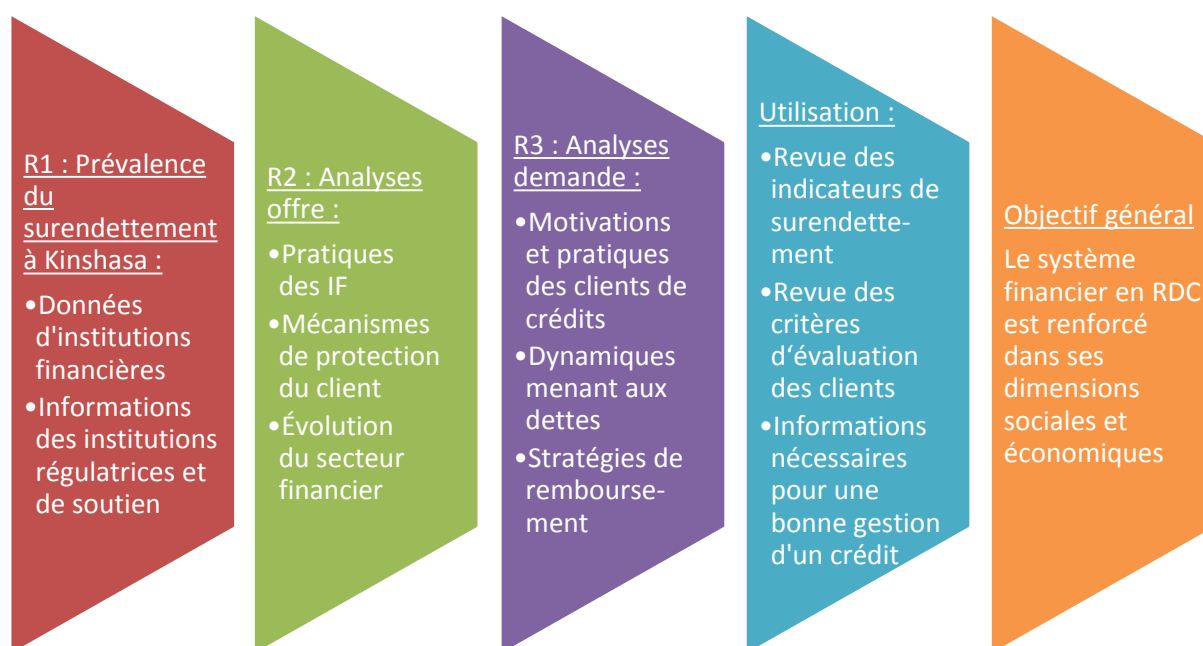
- Des crédits sont de plus en plus facilement accessibles pour le segment MPME grâce à l'expansion concentrée des institutions financières à Kinshasa ;
- La concurrence entre les institutions financières pour le segment MPME entraîne un accord de crédit trop peu méticuleux de la part des IF ;
- Le déficit structurel et la concurrence défavorisent l'échange d'informations entre les institutions financières et favorisent l'emprunt de multiples crédits ;
- L'absence d'une centrale de risque opérationnelle incite à demander des crédits sans plan d'investissement durable. En conséquence, les capacités de remboursement sont dépassées.

1.2 Buts et objectifs

Trois objectifs spécifiques définis par l'équipe du SLE sont atteints par l'élaboration de trois résultats concrets (Graphique 1). Le travail contribue à l'objectif général : renforcer le secteur d'inclusion financière dans ses dimensions sociales et économiques pour que des MPME et ménages pauvres aient accès à des services financiers adaptés et fiables. Afin d'atteindre ces objectifs, l'équipe a analysé :

- L'importance du surendettement dans le secteur financier servant des MPME à Kinshasa. L'analyse est basée sur des indicateurs permettant l'identification précoce du surendettement (résultat 1) ;
- Les facteurs du côté offre (IF) qui promeuvent le surendettement (résultat 2) ;
- Des facteurs du côté demande (des MPME) qui promeuvent le surendettement. Les motivations pour demander de multiples crédits et les facteurs qui empêchent le remboursement font partie de l'analyse (résultat 3).

Graphique 1 : Aperçu des buts et objectifs de l'étude



Ces trois résultats mènent à des recommandations adressées aux niveaux étatique, sectoriel et institutionnel. Ces recommandations se réfèrent à une meilleure orientation des services financiers, à l'affinage des critères de sélection et d'évaluation des clients, à la réduction du risque de surendettement et à l'assurance d'une meilleure protection des clients. (Graphique 30).

2 Conceptions théoriques et opérationnelles

Une analyse de l'évolution du secteur de la microfinance de ses débuts à nos jours et les débats qui l'entourent (2.1), notamment le problème du surendettement qui ressurgit de façon régulière depuis 2008 (2.2), forment le cadre de l'opérationnalisation du concept de recherche. L'Annexe 8.2 donne un aperçu de la littérature sur l'inclusion financière et le surendettement.

2.1 Écoles de pensée – du microcrédit à l'inclusion financière

Ayant commencé au Bangladesh dans les années 1970 avec de petits prêts à des groupes de femmes pauvres réputées non-solvables, le microcrédit a considérablement augmenté en taille et en portée. Il a diversifié son approche ainsi que la clientèle visée. Il sert maintenant 200 millions d'emprunteurs dans plus de 100 pays, fournis par près de 10 000 institutions de microfinance, dont les plus importantes ont des taux de croissance de plus de 20 % et un taux de remboursement ponctuel de 99 %. Pendant les années 90, on a ajouté au portefeuille la micro-épargne, les transferts et les micro-assurances et on a commencé à parler de « microfinance ».

Ce changement s'est accompagné d'une réorientation vers des ménages moins pauvres et d'une création d'entités financières commerciales. À partir de 2007, on note de plus en plus de rapports négatifs sur la microfinance, avec parmi les plus dramatiques d'entre eux, des rapports de suicides de milliers de paysans indiens en 2010, 15 000 suicides rien que dans l'Andhra Pradesh (CGAP 2010 ; Wichterich 2012 ; 2.2.2). Autrefois considérée comme solution magique pour mettre fin à la pauvreté, la microfinance et sa double mission (buts sociaux et consignes de rentabilité pour institutions) sont de plus en plus controversées (Lelart 2003 ; Aiyai 2010 ; Lascelles 2011).

2.1.1 Le débat autour des impacts de la microfinance

Les défenseurs se réfèrent à des effets positifs à la fois directs (l'augmentation des revenus, l'autonomisation économique et sociale et un bien-être accru) et indirects (la création d'emplois et l'amélioration du bien-être de l'entourage de l'emprunteur). Le microcrédit mène en général à une consommation plus régulière et favorise une meilleure gestion des risques (Aggarwal et al. 2012 ; Morduch 1999; Robinson 2001).

Quand un secteur de microfinance fonctionne moins bien, les partisans sont prompts à en trouver les raisons dans les mauvaises conditions spécifiques du lieu, par exemple, dans le petit et faible rendement de l'activité économique en cours ou la

saturation du marché (Gehlich 2008). Ils croient que, même si elle n'a pas l'effet d'une baguette magique, dans des conditions requises, la microfinance réduit la vulnérabilité des pauvres aux chocs externes, assure un revenu constant, augmente l'épargne, le revenu global et promeut une meilleure qualité de vie (Ndongo 2012).

Les opposants estiment que les crédits entraînent les pauvres vers la dette car ils ne sont capables ni de comprendre les conditions ni de couvrir les taux d'intérêt élevés. Ils soulignent des problèmes inhérents à « l'aléa moral » (le manque d'information conduit à un comportement opportuniste) et à « la sélection adverse » (tous les emprunteurs payent le prix pour les emprunteurs à risque en taux d'intérêt), des problèmes largement reconnus mais toujours pas résolus (Batabayal et Beladi 2010 ; Sengupta 2008 ; Simtowe et al. 2007).

Les opposants doutent que la microfinance aide l'autonomisation des femmes car ce sont surtout les hommes qui exercent le contrôle sur l'emprunt et donc sur les gains qui en résultent pour les ménages. Ils doutent également que les microcrédits soutiennent la productivité des micro-entreprises : seuls 5-10 % des crédits sont utilisés d'une manière liée aux investissements productifs (Muhammad 2013) ; la plupart servent à couvrir les besoins de consommation, les frais médicaux, l'éducation et d'autres actifs non productifs (Rahman 2007b). Son impact sur l'autonomisation politique, sociale et économique n'est donc pas prouvé (Goetz et Gupta 1996 ; Engel et al. 2012). Même si dans certains cas les crédits donnent un certain bénéfice, le meilleur microcrédit n'est pas un substitut pour des politiques sociales, des changements structurels et des programmes de développement.

La controverse est renforcée par un manque d'études solides (Armendariz et Morduch 2010 ; Zeller et Meyer 2002). Les études expérimentales existantes montrent que les microcrédits ont un effet positif faible, mais ne peuvent pas faire de chacun un entrepreneur (Aggarwal et al. 2012 ; Crépon et al. 2011 ; Banerjee et al. 2009).

2.1.2 Développements récents

Après la crise financière globale de 2008, des investisseurs, à la recherche de nouvelles possibilités d'investissement à bon rendement, et des institutions de microfinance internationales (IMF), à la recherche de nouvelles sources d'argent autres que les épargnes et les bailleurs de fonds, se retrouvèrent dans des véhicules d'investissement en microfinance. Alors que la crise financière a ouvert une brèche dans les chiffres de la plupart des secteurs, le total des actifs des dix plus grands fonds de microfinance ont augmenté de presque 30 % en 2008 et 2009 (Gähwiler et Nègre 2011 ; Batabayal et Beladi 2010).

En 2010, deux des plus importantes IMF, la SKS indienne et le BancoSol bolivien, ont été introduites en bourse. Simultanément, les fonds de micro-investissement

étaient annoncés comme le segment le plus dynamique de la finance avec de bons taux de remboursement à faible risque. Les critiques voient dans cette introduction en bourse un exemple flagrant de « dérive de la mission » et « néolibéralisme local » (Bateman 2011) qui mélange d'une part les préoccupations pour la réduction de la pauvreté, pour le développement et d'autre part les objectifs sociaux à des intérêts commerciaux. Ils perçoivent dans la crise de la dette en Inde en 2010 une conséquence de la logique de marché, de la commercialisation et d'une croissance trop rapide (Kannabiran 2005 ; Wichterich 2012).

Avec la croissance continue de la microfinance, la question de savoir qui elle devrait servir n'est toujours pas résolue : les « pauvres et moins pauvres » ou bien les « extrêmement pauvres » ? Morduch a répondu à cette question par le résultat du calcul que l'impact d'un dollar d'augmentation de revenu est cinq fois plus élevé pour les emprunteurs les plus pauvres que pour les moins pauvres (1999). En conséquence, les IMF devraient chercher les emprunteurs les plus pauvres au lieu de chercher l'indépendance financière en servant des clients¹ un peu moins pauvres. Ce rapport est contesté par Hulme et Mosley (1996) qui montrent que l'augmentation du revenu des emprunteurs de microcrédit est directement proportionnel à leur niveau de départ de revenu - plus ils étaient riches au départ, plus l'emprunt a de l'effet.

Une autre controverse concerne le niveau des taux d'intérêt en microfinance. Alors que les microcrédits ont remplacé les prêteurs locaux qui chargent souvent 100-300 %, les taux d'intérêt des IMF sont beaucoup plus bas, bien qu'ils correspondent souvent au double de ceux des banques de microfinance². Elles offrent de petits prêts et, confrontées à des coûts de fonctionnement plus élevés, demandent des taux d'intérêt plus élevés. Ainsi, les clients les plus pauvres ont tendance à payer plus pour emprunter que les clients plus aisés (Cull et al. 2009).

Les partisans de taux d'intérêt déterminés par le marché font valoir que les emprunteurs pauvres peuvent payer des taux élevés grâce à la loi de rendements décroissants alors que des restrictions de taux d'intérêt imposées par le gouvernement empêchent d'attirer du capital pour les projets les plus prometteurs (Aggarwal et al. 2012). En outre, les IMF avec les taux d'intérêt les plus élevés sont les plus performantes : elles sont les plus efficaces et durables financièrement et elles utilisent leurs capacités à accumuler du capital propre afin d'assurer leur continuité et d'augmenter leur impact parmi les pauvres (Robinson 1996 ; Conning 1999). Les

¹ Les termes clients, emprunteurs, débiteurs sont utilisés dans le texte pour une lecture aisée. Si ce n'est pas spécifié, tous ces termes désignent des clients-emprunteurs, des utilisateurs de crédits.

² Une enquête mondiale montre que les taux d'intérêt moyens médians sont de 25 % pour les ONG, 20 % pour les institutions financières non-bancaires et 13 % pour les banques. En moyenne, les banques commerciales de microfinance font des prêts environ quatre fois plus grands que les ONG (Armendariz et Morduch 2010).

partisans défendent les taux d'intérêt du marché comme mécanismes de rationnement – ceux qui sont prêts à payer pour le crédit sont ceux qui ont les projets les plus dignes d'être réalisés (Armendariz et Morduch 2010). La coexistence de taux de plus de 90 % de remboursement avec les taux d'intérêt élevés en microfinance (50 % ne sont pas rares) a intrigué de nombreux chercheurs (Sengupta 2008 ; Lascelles 2011).

Pour une grande partie des scientifiques, la microfinance a le pouvoir de changer le destin économique des pauvres à l'échelle mondiale. Les bailleurs de fonds internationaux ont dépensé des milliards de dollars pour sa promotion. Compte tenu de ces investissements, des études pour montrer le retour par dollar investi dans la microfinance sont nécessaires. Bien que son impact sur l'éradication de la pauvreté ne soit pas prouvé, il semble que la microfinance ait le potentiel pour jouer un rôle important pour les pays du Sud. La microfinance a changé des millions de vie mais ses «promesses» d'autonomie financière sont loin d'être réalisées. Le plus grand potentiel semble se trouver sur le continent africain où moins de 1 % de la population économiquement active utilise des microcrédits et la grande majorité reste exclue du système bancaire. Pour servir ce marché, il faudra du capital au-delà de ce que les bailleurs de fonds et les gouvernements peuvent fournir. Mais avant de s'investir davantage, il faut analyser les problèmes apparents et procéder à des ajustements (Ledgerwood 2000).

2.2 Surendettement

La crise financière mondiale met en exergue l'importance de la responsabilité des services financiers. Les développements de l'industrie de la microfinance et plusieurs crises survenues récemment sur différents marchés de l'inclusion financière ont alimenté la crainte que le secteur puisse mettre ses clients en difficulté. Vu que l'ensemble des IF produit 72 milliards de dollars de dettes impayées, le surendettement est considéré comme l'un des risques les plus pressants de l'industrie (Lascelles et Mendelson 2012 – connu sous le nom « Microfinance Banana Skin »).

Beaucoup d'acteurs considèrent le surendettement comme un symptôme pour d'autres incongruités du secteur : afin d'assurer la croissance et à cause de la recherche disproportionnée du profit, les IF allouent trop d'argent à trop de clients. Depuis 1999, des crises ont fait des ravages parmi les clients de la microfinance dans des pays aussi divers que l'Inde, la Bolivie, la Bosnie-Herzégovine, le Maroc et le Nicaragua (Kappel et al. 2010 ; Chen et al. 2010), impliquant des conséquences négatives pour toutes les parties prenantes du secteur :

- Les investisseurs et IF qui s'intéressent aux rendements des investissements,
- Les bailleurs de fonds engagés dans le secteur de la microfinance et concernés par de tels scénarios puisqu'ils mettent en péril l'image du microcrédit en général notamment les effets positifs économiques et sociaux,
- Les emprunteurs, dont la vulnérabilité est aggravée par le surendettement ce qui peut mener à un appauvrissement accru. Sur le plan matériel, cela peut se traduire par une diminution des niveaux de consommation, par des pénalités de retard, par des saisies d'actifs, par l'entrée dans une spirale de l'endettement et, au pire, par de l'insolvabilité. Au niveau sociologique, le surendettement peut entraîner la perte du statut social et au niveau psychologique, il peut se répercuter sur la santé mentale et physique. Dans des cas extrêmes, le désespoir des emprunteurs peut même les conduire à se suicider.

Afin de pouvoir faire des offres adéquates aux clients de l'inclusion financière et de réduire le risque, il est important de comprendre les différentes causes et étapes des scénarios de surendettement.

2.2.1 Définition

Malgré l'actualité du sujet, il n'existe pas de définition universelle pour le terme « surendettement ». Surtout la détermination du seuil de surendettement au niveau privé et individuel se révèle difficile pour les différents types d'actifs, tandis que l'endettement en général est conçu dans le contexte de liquidité. Il y a des approches diverses pour cerner le surendettement des micro-emprunteurs.

Les unes incluent seulement des emprunteurs en faillite ou en défaut de remboursement. Une échelle courante est un taux du portefeuille à risque de 30 jours ou 90 jours (PAR30 et PAR90). Le taux du PAR30 qui s'élevait en moyenne à 2 % du portefeuille en 2004, s'était envolé à 7 % en Bosnie-Herzégovine, 10 % au Maroc, 12 % au Nicaragua, et 13 % au Pakistan en 2009 (Viada et Gaul 2012). Toutefois, des critiques argumentent qu'au moment d'un défaut de remboursement, le surendettement est déjà bien avancé.

D'autres approches se réfèrent à la capacité de remboursement. Le seuil de surendettement se déduit du ratio du service des dettes comparé au revenu :

- mensualités de dettes d'un ménage
- (revenu mensuel brut total – dépenses mensuelles totales).

Une fois que la valeur résultante a dépassé un certain seuil, l'endettement se mue en surendettement. Le risque d'un ménage de devenir surendetté est déterminé par des facteurs qui affectent soit les montants de remboursement soit le revenu net du ménage (Kappel et al. 2010).

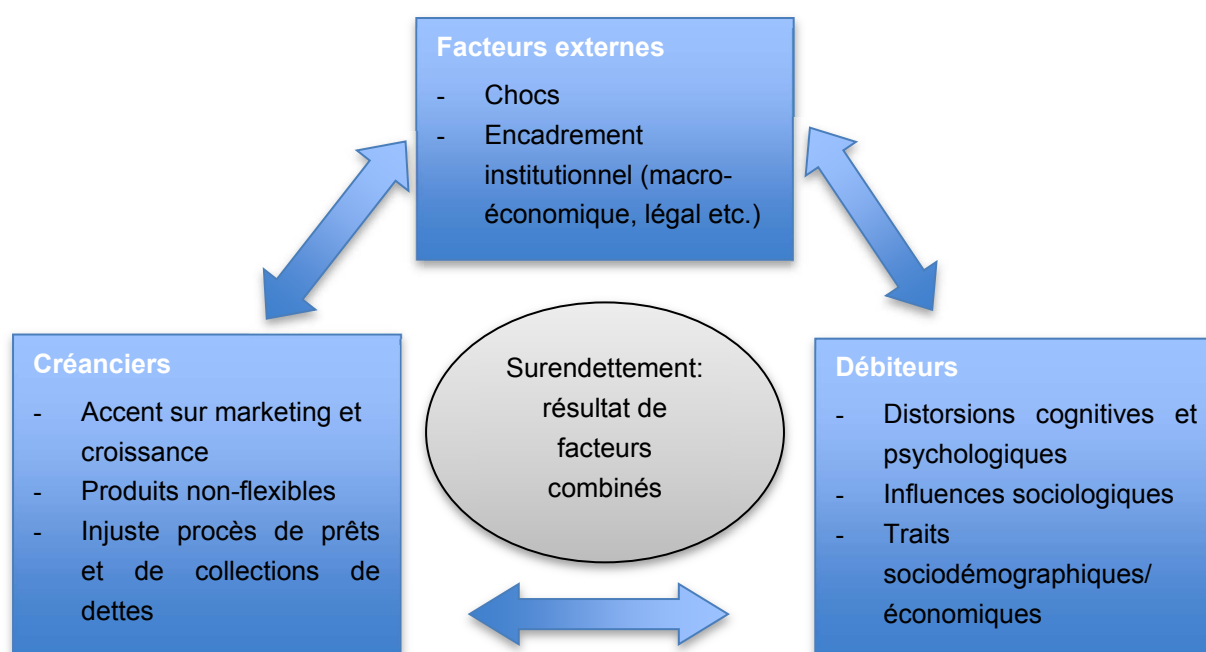
Il est remarquable que les acteurs du secteur financier à Kinshasa cernent le terme « surendettement » prioritairement quand les clients ont plusieurs encours de crédits à la fois et seulement au second plan quand les dettes dépassent les capacités de remboursement. Puisque toutes ces approches sont limitées, de récentes études se servent d'une combinaison de définitions quantitatives et qualitatives. Par ce moyen, l'imprécision et l'inflexibilité d'une relation dette-remboursement et le fait que les emprunteurs peuvent cacher leur surendettement en prenant des prêts multiples sont atténués en tenant compte de la perspective du client.

Dans cette étude, à cause des difficultés à obtenir les données quantitatives, la définition qualitative sera utilisée pour identifier les clients financiers surendettés : « *Des emprunteurs sont considérés comme surendettés s'ils ont de sérieuses difficultés à rembourser leurs prêts ou si le remboursement exige, de manière structurelle, des sacrifices inacceptables* » (Schicks 2010 : 7).

Cette définition englobe le cas où les prêts sont remboursés, mais au prix de se priver de nourriture, de devoir vendre des actifs productifs, de s'endetter auprès de différentes sources ou même de déscolariser les enfants. Au-delà, les perspectives subjectives des clients sont incluses dans la considération de la situation. L'avantage de cette définition se révèle dans le fait que les indicateurs objectifs comme les défauts de remboursement et les ressentiments subjectifs sont considérés simultanément et qu'elle reste indépendante des analyses du cash-flow qui reposent sur des estimations imprécises. Cependant, il faut aussi tenir compte de la faiblesse principale de cette définition : la forte influence de la perspective subjective qui est difficile à vérifier. Pour les clients interviewés, un seuil de surendettement selon les critères est développé (4.1).

2.2.2 Facteurs qui mènent au surendettement

Selon la littérature pertinente, plusieurs facteurs contribuent au surendettement : la conduite adoptée par les prêteurs peut exposer les emprunteurs à des risques excessifs, les clients eux-mêmes peuvent prendre de mauvaises décisions, et certains facteurs exogènes peuvent aggraver les problèmes (Graphique 2).

Graphique 2 : Facteurs qui mènent au surendettement

Source: Schicks 2010: 15

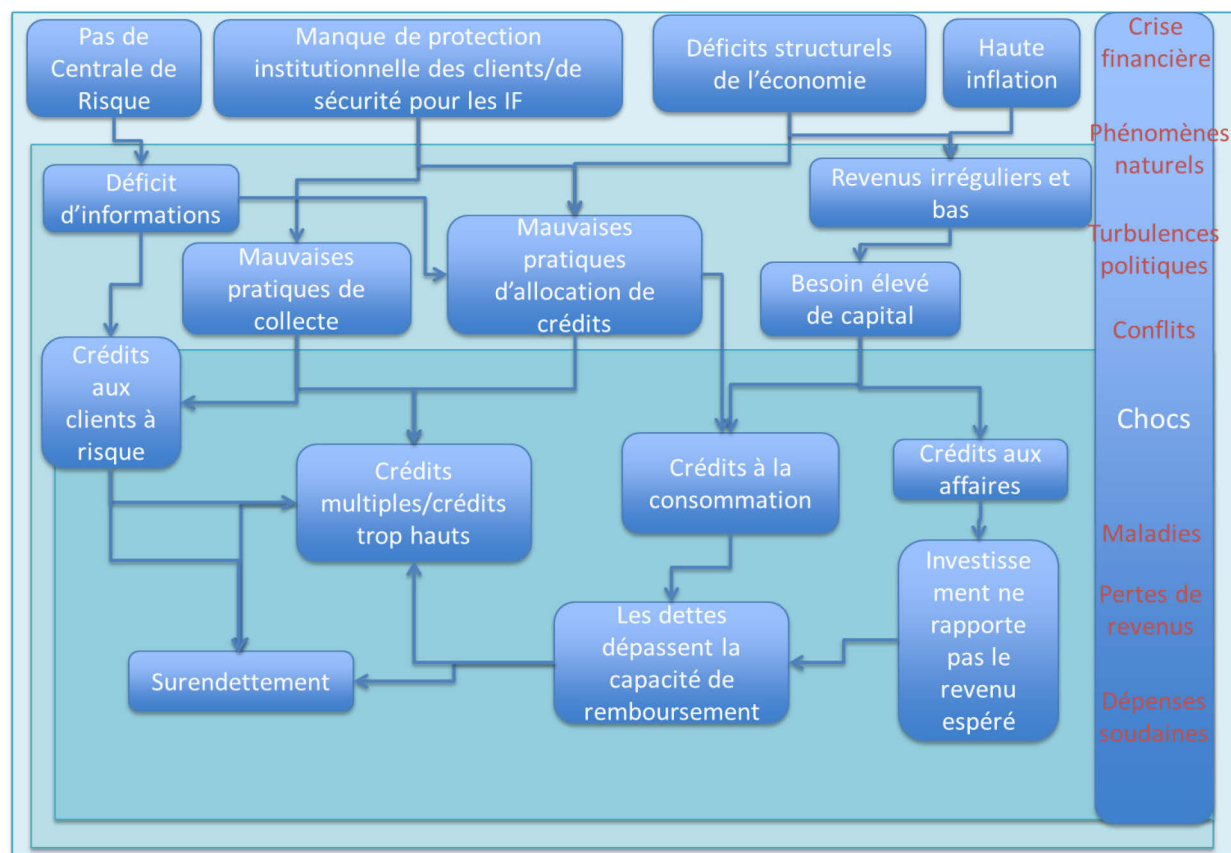
Souvent les prêteurs portent une grande responsabilité pour le surendettement. Le système financier d'aujourd'hui, qui met l'accent sur un marketing agressif et qui a tendance à encourager l'accroissement progressif de la taille des prêts, expose les clients à des risques si leurs capacités de remboursement n'ont pas fait l'objet d'examens approfondis. Les agents de crédit manquent d'incitations pour communiquer en détail des informations précises sur les coûts et modalités de crédit qui permettraient aux clients de prendre des décisions rationnelles. En outre, des plans de remboursement rigides et des pratiques de recouvrement abusives peuvent également aggraver la situation des emprunteurs (Graphique 3).

La théorie de choix rationnel peut être mise en doute pour le comportement des emprunteurs : la pression sociale ou économique et une faible compréhension des obligations consécutives aux crédits mènent à des choix imprudents. Des expériences déduites d'autres études montrent que la tendance à se surendetter dépend aussi des traits sociodémographiques et économiques des emprunteurs.

Toutefois, les différents acteurs sont sous l'emprise de circonstances qui échappent à leur influence. Ces facteurs externes englobent les cadres institutionnels et économiques ainsi que des chocs externes comme des catastrophes naturelles ou des conflits dévastateurs. Une protection institutionnelle et légale insuffisante pour les micro-emprunteurs ou des chocs peuvent rendre les dettes ingérables. Tous ces facteurs sont appliqués au contexte qui diffère au cas par cas. Par exemple, la crise financière mondiale en 2008 et des mouvements politiques de non-remboursement au Nicaragua et au Pakistan se sont certainement répercutés, aggravant la crise de

la microfinance (Viada et Gaul 2012). En résumé, la situation sur place est un résultat de plusieurs facteurs interdépendants et demande une réflexion approfondie.

Graphique 3 : La chaîne de causalités du surendettement



Surendettement dans le pire des cas : La crise d'Andhra Pradesh en Inde

Andhra Pradesh en Inde est souvent citée comme un exemple du risque inhérent au secteur de l'inclusion financière. La région avait vécu une forte expansion des opérations de la microfinance entre les années 1990 et 2000. En même temps, un programme étatique soutenait la liaison des groupes self-help au secteur financier commercial. Le secteur de l'inclusion financière géré commercialement s'est rapidement développé, et le portefeuille des prêts totaux s'est accru de 46 % entre 2009 et 2010. Pour atteindre leurs buts, les IF ont octroyé de multiples crédits et se sont limitées sur le crédit tout en négligeant le développement de l'épargne.

La combinaison des facteurs a mené aux débâcles. Rien qu'en octobre 2010, les médias ont rapporté environ 50 suicides de clients de microcrédits à cause de la pression énorme des dettes et des pratiques brutales de recouvrement (Taylor 2014).

À l'échelle internationale, il existe des efforts pour mettre en place un processus de certification des IF relatif à la protection des clients. Depuis 2013, la « Smart Campaign » - qui a établi un code de conduite pour l'interaction avec les clients, et

facilite l'application des mesures de protection pour les clients (PCP) - offre des évaluations menées par une tierce partie pour évaluer la bonne conduite des IF. En outre, les Standards Universels de Gestion de Performance Sociale (SPTF) présentent un ensemble de standards de gestion pour les institutions de microfinance dévouées à la double mission.

Pour pouvoir réagir au risque d'une crise de surendettement dans un marché financier, les indicateurs de risque doivent être identifiés et observés minutieusement. Il y a déjà différents index des signaux d'alarmes précoces, parmi lesquels nous avons choisi le plus complet – l'index développé par l'Université de Zurich et son département de microfinance – pour notre analyse et l'avons ajusté au contexte de Kinshasa (Kappel et al. 2010 – par le suivant référé « Zurich »).

2.3 Méthodes de recherche

Pour la collecte de données à Kinshasa, l'équipe de chercheurs a appliqué un mélange de méthodes quantitatives et qualitatives avec des enquêtes diverses pour mieux vérifier les informations obtenues par les différentes sources (Tableau 1). Ces informations sont exploitées selon le triangle ci-dessus en analysant les facteurs qui mènent au surendettement. Les enquêtes ont eu lieu entre le 15 janvier et le 17 février 2014.

Les informations reçues ont été évaluées de manière qualitative et quantitative. Tous les entretiens semi-structurés font partie d'une analyse de contenu qualitative (entretiens avec des experts, directeurs d'agence, agents de crédit, clients narratifs). Le but de l'analyse est de mieux comprendre les causalités et raisons cachées derrière le surendettement. L'accent est mis sur les témoignages relevés par plusieurs enquêtes. Les entretiens structurés (entretiens clients, agents de crédit structurés) font partie d'une analyse statistique descriptive pour vérifier les hypothèses. D'autres questions dans les questionnaires visent aussi une analyse exploratoire de données pour pouvoir découvrir des raisons pour le surendettement au-delà des hypothèses. Les questionnaires structurés pour les débiteurs étaient basés sur les expériences de l'équipe SLE lors de son travail en RDC en 2012 (Engel et al.). Une équipe de quatre étudiants en économie et microfinance congolais a assisté le travail sur le terrain. Les questionnaires ont été revus et adaptés lors d'un atelier et à l'aide d'un test avec des clients. L'approche a été discutée lors d'une présentation de lancement pour affiner les méthodes et les réorienter selon les besoins et arguments du secteur.

Tableau 1 : Aperçu démarche de recherche

Sources et type d'entretien	Démarche, objectif et interlocuteurs
101 entretiens structurés avec clients listés dans le PAR de 6 IF (IMF, COOPEC, banques) et 2 discussions en groupe	<ul style="list-style-type: none"> Analyse quantitative (description, statistiques) et qualitative (questions ouvertes) des questionnaires Sélection des clients en coopération avec les IF dans 15 des 24 communes de Kinshasa Entretiens menés sur le terrain en l'absence de l'agent de crédit ; Anonymat garanti et utilisation de données expliquée aux clients 2 discussions en groupe avec des clients potentiels → côté débiteurs
15 entretiens narratifs avec clients et leurs agents de crédit	<ul style="list-style-type: none"> 15 cas phares parmi les clients pour enquêtes narratives pour mieux comprendre causalités et contexte du surendettement Interviews avec agents de crédit pour deuxième perspective → côté débiteurs
32 entretiens semi-structurés avec experts du secteur financier	Représentants <ul style="list-style-type: none"> de la banque centrale (BCC) d'organisations internationales (PASMIF, IFC,...) d'organisations de soutien et de renforcement (FPM, associations d'IF) d'IF (banques commerciales, banque inclusive, IMF, COOPEC) de centres de formation d'entrepreneurs → facteurs externes, côtés créanciers et débiteurs
3 discussions en groupe	<ul style="list-style-type: none"> 3 discussions avec des agents de crédit Discussions semi-structurées → côté créanciers
33 entretiens structurés et 11 semi-structurés avec agents de crédit de 6 IF	<ul style="list-style-type: none"> Données quantitatives et qualitatives Méthodes de sélection de client, d'octroi de crédit et de recouvrement Charges et opinions des agents de crédit → côté créanciers
8 entretiens semi-structurés avec directeurs d'agence et superviseurs	<ul style="list-style-type: none"> 8 interviews avec des directeurs d'agence et superviseurs Meilleure compréhension de la perspective des IF (défis, concurrence) → côté créanciers
6 ateliers avec experts	<ul style="list-style-type: none"> Présentation et discussion de l'approche, des résultats Développement de recommandations 3 à Kinshasa, 2 à Berlin et 1 à Francfort. → facteurs externes, côtés créanciers et débiteurs
Sources secondaires (MIX, Rapports annuels, publications, indices globaux)	<ul style="list-style-type: none"> Triangulation des témoignages avec données économiques Contexte global d'inclusion financière et de surendettement → facteurs externes, côté créanciers

2.4 Limites de l'étude

L'étude rend compte du risque de surendettement à Kinshasa et de l'importance et du degré de surendettement parmi l'échantillon. Elle analyse les raisons qui contribuent aux problèmes de remboursement autant du côté offre que du côté demande. Basée sur cette analyse, elle donne des recommandations pour réduire le risque de surendettement et garantir une meilleure protection du client. Il faut tenir compte du fait qu'il s'agit d'un sujet sensible pour toutes les parties prenantes et que les résultats peuvent donc être biaisés :

- Pour les IF, le non-remboursement et la croissance du PAR peuvent détériorer leur position sur le marché. Elles entreprennent des actions contre les fautifs pour amortir les pertes et pour encourager d'autres emprunteurs à bien rembourser. Il y a des IF qui ne veulent pas dévoiler d'information à ce sujet et qui veulent éviter qu'on parle avec leurs clients en retard de remboursement. Dans l'échantillon, il y a donc une auto-sélection des IF et des clients disposés à discuter de leurs problèmes. Il est probable que les pires cas n'ont pas été interviewés.
- L'équipe avait demandé des données brutes sur les clients en retard de remboursement à toutes les IF. À part une exception, les IF n'ont pas fourni ces informations requises, sans doute en partie de peur de dévoiler des informations internes qui pourraient servir la concurrence et d'autre part à cause de l'effort que la compilation des données aurait représenté.
- Les agents de crédit sont évalués sur la base de leur portefeuille. Un mauvais comportement du client peut attirer l'attention sur la performance de son agent de crédit. Bien que la coopération avec eux fût constructive, il se peut que cette méthode ait créé un certain biais au niveau de la sélection de l'échantillon.
- Malgré nos explications que nous ne travaillions pas pour les IF et que les résultats resteraient anonymes, il se peut que l'équipe ait tout de même été perçue comme représentante d'une IF et donc qu'elle ait recueilli des informations biaisés. Les informations financières (bilans des banques, coopératives, IMF) ne sont pas facilement accessibles. Les rapports annuels et les données de MIX sont souvent incomplets. Nos multiples demandes pour plus de données sont restées vaines.

3 Évaluation du risque de surendettement

Jusqu'à présent, les crises du secteur financier ne se sont manifestées qu'une fois les cas individuels de surendettement déjà répandus. Ceci indique qu'un système d'alarme précoce est nécessaire pour pouvoir déterminer à temps le risque de surendettement (Mommartz et al. 2010).

3.1 L'index des signaux d'alarmes précoces

L'étude de l'université de Zurich développe une méthodologie afin d'établir un index de signaux d'alarmes précoces. Le résultat de cet exercice a produit 14 indicateurs qui sont utilisés pour identifier un risque accru de surendettement. Par ailleurs, les auteurs constatent un manque important de données quantitatives dans le secteur. En conséquence, un tel index ne peut servir que comme approximation et un pays classé « en risque » ne tombe pas automatiquement en crise. Néanmoins, quand les marchés montrent des signaux d'alarmes élevés, l'index peut servir pour orienter les acteurs du secteur pour prévenir une crise. L'étude de Zurich simplifie une approche principale de systèmes d'alarmes précoces, le « signaling approach » (Mommartz et al. 2010). Cette démarche se sert des données des sources primaires et secondaires afin de mesurer plusieurs variables susceptibles de changer de façon caractéristique le début d'une crise de surendettement. Les 14 indicateurs découlent de ces variables.

Pour les besoins de la présente étude, l'index de Zurich a été adapté au contexte de Kinshasa. Les indicateurs exclus de l'index de Zurich ont été réexaminés et sélectionnés selon leur signification pour la situation sur place. De plus, nous avons vérifié l'extension des indicateurs de Rotter (2012) pour la situation de surendettement au Mozambique et les avons adoptés dans les cas opportuns.

Comme le signale Schicks (2010), plusieurs facteurs mènent au surendettement (2.2.2.). Suite à l'argument récurrent pendant la recherche que le secteur financier orienté vers les MPME n'est pas adapté au contexte local de la RDC, des indicateurs décrivant des conditions cadres qui contribuent à un risque accru bien qu'ils soient stables ont été inclus. Il en résulte une liste de 19 indicateurs adaptés au contexte fragile de la RDC, évalués par rapport à leur importance à Kinshasa sur une échelle de 1 à 10, augmentant de manière croissante selon l'importance. Les résultats sont calculés (1) en utilisant une pondération uniforme pour chacun des 19 indicateurs (1/19 ou pour chacun) et (2) en attribuant une double pondération à 5 variables considérées cruciales par les experts et dans la littérature. Les indicateurs sont catégorisés en quatre niveaux :

Tableau 2 : Catégorisation des indicateurs de risque

Niveau étatique	<ul style="list-style-type: none"> • Croissance du PIB par habitant • Niveau des transferts de fonds (virements) sur la RDC • Stabilité économique et politique • Corruption
Niveau du secteur financier	<ul style="list-style-type: none"> • Saturation du marché financier • Croissance du portefeuille de prêts • Évolution du PAR • Qualité et utilisation d'un système d'information de crédit • Introduction des banques commerciales et niveau de compétition dans le secteur financier • Flux d'investissement et liquidité des institutions financières
Niveau des institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> • Solde moyen de prêt par emprunteur • Conditions de crédit et de l'octroi de crédit • Productivité • Gamme de produits • Objectifs commerciaux et de croissance • Crédits multiples • Crédits à la consommation
Niveau des clients/ménages	<ul style="list-style-type: none"> • (chapitres 4 et 0)

Source : modifié d'après Zurich

Il n'est pas possible de spécifier globalement, lequel des différents niveaux joue un rôle prééminent pour le surendettement (Zurich 2010). Il faut plutôt analyser cas par cas, quels sont les indicateurs des différents niveaux qui dominent le risque de surendettement dans les situations spécifiques. En dehors des niveaux étatique, sectoriel et institutionnel, le niveau de clients influence la situation de surendettement. Les clients doivent-ils faire des sacrifices pour rembourser ? Pourquoi deviennent-ils surendettés ? Ces questions seront abordées plus en détail dans les chapitres 4 et 5.

3.2 Niveau étatique

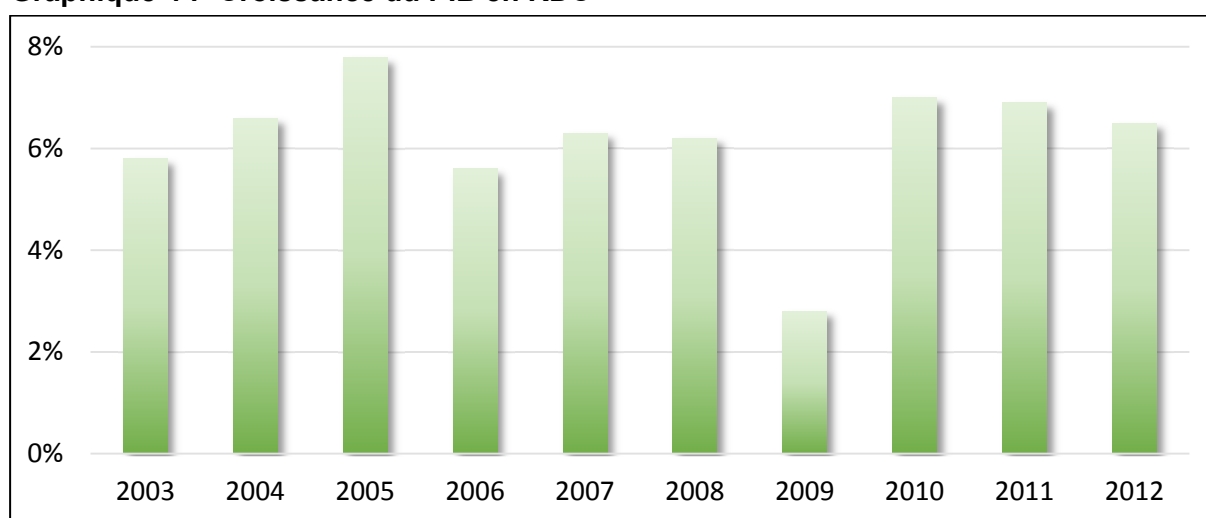
Ce niveau examine les conditions-cadres comme par exemple la croissance du PIB et la fragilité de l'État.

3.2.1 Croissance du PIB par habitant

« Le nombre de commerçants a augmenté, ces dernières années. (...) Cette année, en décembre et janvier, tous les commerçants pleuraient : la crise économique du pays, personne n'achète des marchandises, même pas des habits... » (Nar2)

Le premier indicateur vérifié par rapport à son influence sur le surendettement est la croissance du PIB par habitant. Un ralentissement économique est souvent accompagné par une demande réduite pour des produits et services – ce qui diminue les revenus et profits des MPME. En même temps, les montants à rembourser et coûts de la vie restent les mêmes – l'écart croissant facilite le surendettement. Comme le montre le graphique suivant, la croissance du PIB était de plus de 5 % ces 10 dernières années (à l'exception de 2009, le début de la crise financière mondiale) et en 2013, la croissance (provisoire) était de 7,5 % (Banque Mondiale). L'augmentation relative du PIB et du secteur financier indique un environnement dynamique motivant la demande des crédits à Kinshasa.

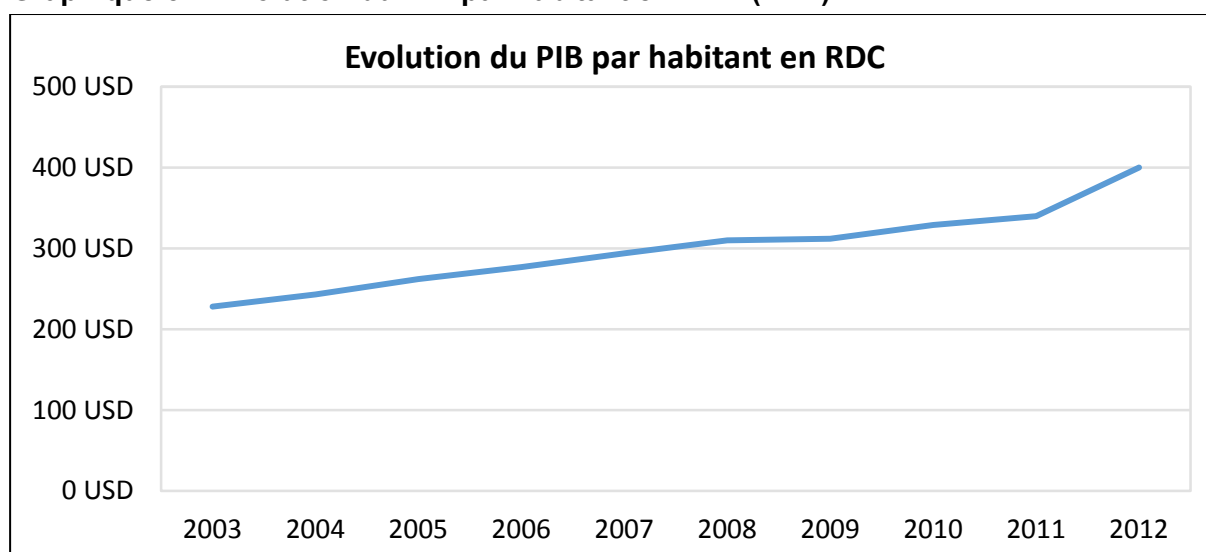
Graphique 4 : Croissance du PIB en RDC



Source : Global Finance 2013

Deux facteurs contribuent à cette forte croissance : a) le niveau de départ extrêmement bas (« take-off effect » : en 2012, le PIB était de 27,5 milliards USD PPA, 1 % du PIB de la France (IMF 2012)) et b) la forte demande de ressources naturelles qui constituent une grande partie du PIB. Il manque des statistiques spécifiques pour Kinshasa, mais le taux de croissance est sans doute plus élevé dans la capitale.

Cependant, la croissance du PIB ne donne pas d'information sur la répartition et donc sur la réduction de la pauvreté pour laquelle la partie de la population de moindre revenu devrait profiter de manière disproportionnée (pro-poor-growth), un fait pour lequel des données statistiques ne sont pas disponibles en RDC (Klasen 2004). Comme le montre le Graphique 5, le PIB par habitant est de moins de 400 USD (CIA World Fact Book 2013 ; selon la Banque Mondiale, le PIB par habitant ne serait que de 230 USD en 2012), une valeur faible même en comparaison avec les autres pays sub-sahariens qui ont une moyenne de 1 350 USD.

Graphique 5 : Évolution du PIB par habitant en RDC (PPA)

Sources : WDI 2013, IndexMundi 2013

Une diminution même de courte durée du pouvoir d'achat et donc de la demande de produits et services a un effet néfaste pour les clients de microfinance dont 80 % travaillent dans le petit commerce. Les revenus sont tellement faibles que le moindre changement peut avoir de graves conséquences. En l'absence de sécurité sociale, la résilience des commerçants dépend entièrement de leurs revenus. Pendant les entretiens avec les clients et les IF, cette faible résilience est souvent confirmée : pour les micro et petites entreprises, le manque de revenu se traduit en sacrifices pour les ménages ; pour les petites et moyennes entreprises, la baisse de revenu se traduit par un manque de pouvoir d'achat des clients et peut conduire au licenciement et à la fermeture de magasins. Dans de telles situations, la nécessité de rembourser peut représenter la goutte d'eau qui fait déborder le vase (Nar2, At4).

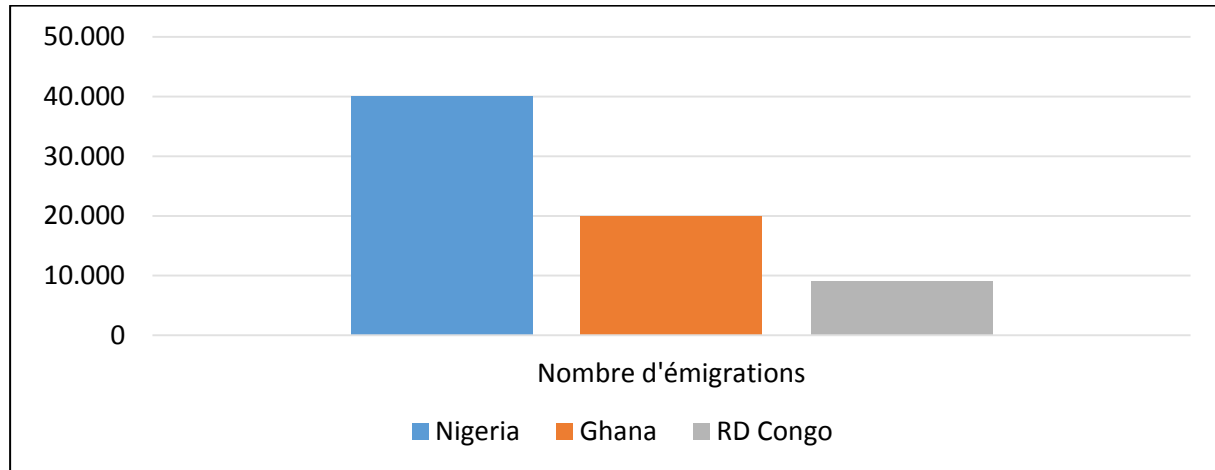
Comme élaboré ci-dessus, malgré une forte croissance économique, le niveau du PIB par habitant a toujours une faiblesse exceptionnelle. La faible résilience financière et le manque de pouvoir d'achat des débiteurs (témoignages d'entrepreneurs) peuvent mener rapidement au surendettement. Vu ces indices contradictoires, à cet indicateur est accordée une importance neutre mais favorisant légèrement l'endettement (6).

3.2.2 Niveau des transferts de fonds (virements) sur la RDC

Les transferts de fonds sont une source de revenu typique pour beaucoup de pays à faible développement économique. Ces fonds peuvent baisser le risque de surendettement en régularisant la consommation des clients. Simultanément, ils peuvent miner les efforts de remboursement comme ils offrent d'autres sources de capital aux emprunteurs et diminuent la dépendance d'un financement formel.

Comme le montre le graphique suivant, le taux d'émigration de la RDC est inférieur à celui d'autres grands pays sub-sahariens. Ce taux d'émigration relativement bas indique un faible niveau de virements.

Graphique 6 : Émigration dans les pays OCDE



Source : OCDE 2013

Cette thèse est confirmée dans les entretiens sur le terrain. Le transfert est utilisé surtout pour des transactions domestiques, c'est-à-dire pour transférer de l'argent entre les provinces et villes (p.ex. entre Kinshasa et Lubumbashi). Cet argent est souvent directement investi dans les biens immeubles, ou dans la consommation du ménage, ce qui est illustré par la grande fréquentation des agences de transferts à l'approche des jours de fêtes. L'argent transféré n'est donc que rarement utilisé pour se substituer à des crédits comme capital d'investissement ou pour les rembourser. Le nombre de points de vente en RDC a doublé depuis 2012 mais le système de transfert est toujours utilisé par peu de monde, surtout en comparaison avec l'Afrique de l'est, où le système M-PESA est utilisé par toutes les couches de la population (Exp4 ; Exp5 ; Exp11).

Comme le niveau des transferts de fonds est faible, nous n'attribuons que peu d'influence à cet indicateur sur le risque de surendettement (Importance : 2).

3.2.3 Stabilité économique et politique

Selon des études sur le surendettement, les pays politiquement et économiquement moins stables sont plus facilement touchés par une crise de surendettement. La RDC est parmi les pays les plus fragiles (Fund for Peace 2014 ; WGI 2013 ; chapitre 1). L'instabilité politique diminue les horizons de planification et peut donc influencer sur la capacité de rembourser. L'instabilité économique augmente la nécessité de financer la consommation avec des dettes et la tendance à tromper les institutions financières pour s'approprier des avantages économiques (Gonzalez 2008). La situation crée

une méfiance mutuelle entre l'État, les institutions financières et les clients. L'insécurité juridique augmente la méfiance entre les clients et les institutions – personne n'est sûr de ce qui se passe en cas de défaut. On travaille dans une ambiance d'incertitude permanente.

À Kinshasa, la plupart des clients interviewés doivent gérer une différence de revenu entre les bons et mauvais mois. Dans le cas de notre échantillon, cette différence atteint un facteur de 2,4 à 1 (p.ex. entre 480 USD et 200 USD ; chapitre 5.2). Cette situation n'est pas favorable pour réaliser l'inclusion financière à grande échelle.

Pour les IF et leurs clients, les problèmes prioritaires sont, respectivement, l'insécurité juridique et le manque de résilience. Le chapitre 4.2 montre que la fragilité, le manque d'infrastructures ainsi que les activités répressives des forces de l'ordre (p.ex. dans le cadre de l'opération « Kin Propre ») sont parmi les causes primaires pour le non-remboursement. Dans l'ensemble, ces facteurs encadrent les activités des acteurs financiers et des clients de manière importante (Importance : 9).

3.2.4 Corruption

La prédominance de la corruption peut mener à un niveau élevé de surendettement tout comme elle peut entraîner le staff des IF à ne pas respecter les conditions de crédit de leurs institutions. Dans le pire des cas, les agents de crédit promeuvent des crédits ou des exceptions basées sur leur propre avantage et non pas sur une analyse profonde. Le népotisme peut jouer un rôle dans les comités de crédit, surtout dans les petites institutions comme certaines COOPEC (Exp11 ; Exp25 ; Exp29 ; Nar16).

La RDC apparaît à la 154ème place (sur 177) dans l'index de perception de corruption (Transparency International 2013), la corruption semble donc influencer l'interaction de la population sur la plupart des niveaux. D'après la recherche de CGAP (2013), 17,5 % des clients d'IF auraient versé des pots de vin pour que leurs crédits soient déboursés et 20 % des clients considèrent la corruption comme un obstacle majeur pour la demande d'un crédit. Cependant, le phénomène de paiement illicite pour un traitement de dossier accéléré existe mais paraît rare³ et les IF pensent maîtriser le risque de corruption de leurs agents par des méthodes d'audit et de supervision (At3 ; Exp29).

Globalement, la corruption et le népotisme deviennent surtout un problème quand la demande de crédits est plus forte que l'offre. À Kinshasa, la demande de crédit à grande échelle est toujours insuffisante pour vraiment stimuler la corruption au

³ Nos résultats autour de cet indicateur délicat peuvent être biaisés à cause de notre échantillonnage de clients sélectionnés par les agents de crédits et les IF et par un bailleur important du secteur.

niveau des IF. Avec des tendances de forte croissance sur le segment de l'inclusion financière, cela peut changer dans l'avenir. Actuellement, nous attribuons une importance de 2.

3.3 Niveau sectoriel

Ce niveau inclut les indicateurs qui concernent en particulier l'ensemble du secteur financier orienté vers les PME comme la saturation du marché et l'évolution du portefeuille à risque.

3.3.1 Saturation du marché financier à Kinshasa

« Toutes les IF visent le marché central et les mêmes clients »
(un agent de crédit).

Dans un marché saturé, il y a plus de pression sur les agents de crédit pour servir des clients à risque ou des clients déjà servis afin d'atteindre leurs objectifs et d'obtenir de bonnes évaluations de leurs supérieurs. La qualité du portefeuille est en corrélation directe avec le degré de pénétration du marché (Gonzales 2010) – les études de Zurich relèvent qu'une détérioration est souvent accompagnée d'une saturation dépassant 10 % (Zurich 2010). Pour calculer la saturation, on estime le nombre de clients servis par rapport aux clients potentiels. Un taux élevé de saturation du marché peut entraîner une dégradation du processus d'octroi de crédit et du portefeuille de prêts.

Nombre de clients de microfinance
Nombre de clients potentiels parmi la population pauvre

Le taux de saturation est basé sur les données de MIX (réunies et comparées avec les rapports annuels des IF). Ceci crée trois problèmes : a) Le taux de saturation est exagéré quand il y a des prêts multiples ; b) Les données de MIX restent incomplètes pour les IF et ne donnent aucun aperçu des activités des banques commerciales orientées vers l'inclusion financière et c) les chiffres de MIX ne font pas de différence entre les régions. Il n'est donc pas possible de connaître le nombre de clients issus de la capitale, d'autres pôles de croissance ou de régions rurales. Donc pour calculer le taux de Kinshasa, il ne nous reste qu'à procéder à une estimation du nombre de clients servis et de clients potentiels se trouvant dans la capitale à partir des IF actives exclusivement ou majoritairement à Kinshasa.

À côté des problèmes de MIX, il y a un deuxième problème de mesure qui est lié à la définition du dénominateur. Il est plutôt facile de déterminer la partie « économiquement active » qui est normalement définie comme la partie de la population des 15/65 ans (54 % ou 0,54 de la population en RDC). On transfère ce pourcentage à la

ville de Kinshasa qui est estimée avoir actuellement 11 millions d'habitants. En revanche, le nombre de clients potentiels dépend de la partie pauvre de la population qui est estimé être de 70 % ou 0,7 en RDC (WDI 2013) et reste inconnu pour Kinshasa. Comme la capitale est le cœur économique, il est probablement inférieur au niveau national.

155 000 clients

11 millions * 0,54 (partie économiquement active) * 0,7 (partie pauvre)

Ceci donne un taux de 3,7 %, bien supérieur à l'ensemble du pays qui a un taux de saturation de 0,71 %. Comme le montre Zurich, on peut aussi faire diminuer le dénominateur en déterminant la partie de la population qui appartient au groupe cible mais qui n'a pas besoin d'un crédit (normalement entre 0,25 et 0,5 ; voir Zurich). Si cette partie était de 0,5, le taux de saturation aurait doublé pour atteindre 7,4 % (donc 10 fois le taux du pays entier). Il est aussi possible que le nombre de clients (numérateur) soit plus que ce qu'on a tiré de MIX (comme il manque les données de beaucoup d'institutions, surtout des banques commerciales). Donc le taux de saturation pourrait être encore plus élevé. Tous ces calculs restent des approximations qui animent un débat plutôt que de décrire précisément le secteur.

Plus de la moitié des agences se trouvent dans trois communes de Kinshasa : Gombe, Kasavubu et Ngaliema. Ici, le taux de saturation doit être beaucoup plus élevé par rapport au taux de la ville entière. Pour mieux estimer le taux de saturation et donc le risque de surendettement, il faut des données plus précises. Pour les cinq institutions examinées (pas de données pour Mufesakin sur MIX), le nombre de clients a augmenté de 55 000 à 125 000 entre 2009 et 2012 - il ne reste aucun doute que le secteur atteint un niveau de croissance difficile à gérer.

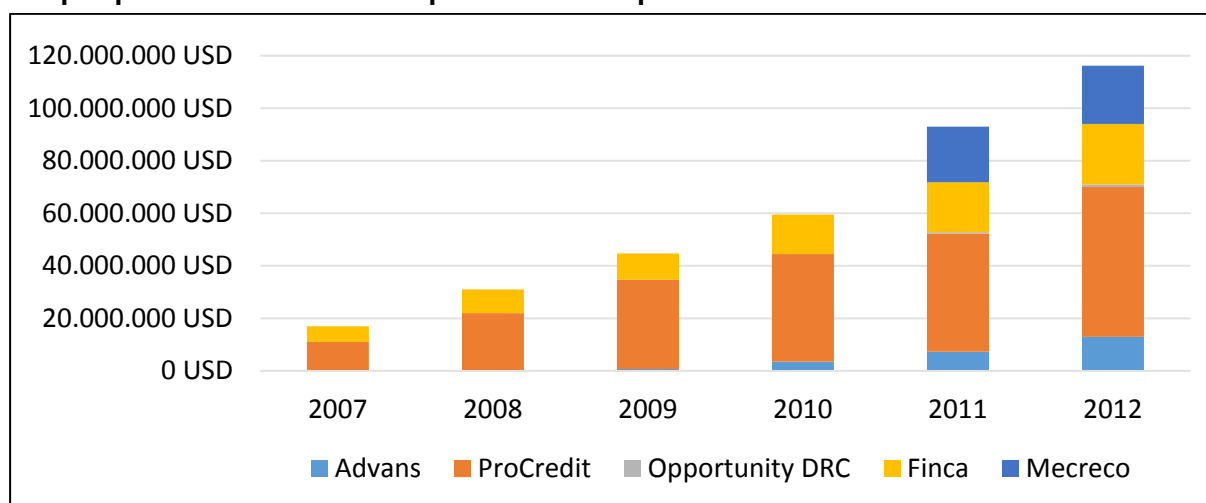
Malgré ces développements, il y a des entrepreneurs qui, après avoir analysé l'offre, ne sont pas prêts à prendre un crédit sous les conditions actuelles qu'ils considèrent « désavantageuses et non-transparentes » (FG4). En dépit de la compétition dans tous les segments, il y a encore un marché vierge qui attend l'effort additionnel des IF de développer des produits intéressants.

Les résultats ci-dessus font le portrait d'une situation où la saturation du marché tant en RDC qu'à Kinshasa prévaut dans certaines zones géographiques où elle se répercute de manière importante sur la concurrence parmi les IF. Suite à la saturation ponctuelle attestée, au débat indécis parmi les experts sur la saturation réelle et aux chiffres présentés, nous attribuons une importance de 5 à cet indicateur (Exp2).

3.3.2 Croissance du portefeuille de prêts

Comme la saturation du marché financier, la croissance du portefeuille de prêts donne une approximation à la taille du marché. La qualité du portefeuille de prêts dépend entre autres de sa taille et du nombre de clients. Une forte croissance du portefeuille peut mener à une surchauffe du secteur financier (l'argent est diffusé rapidement et sans analyses profondes). Pour les cinq institutions examinées affichant leurs données sur MIX, le portefeuille de prêts a doublé entre 2009 et 2012. (Graphique 7)

Graphique 7 : Croissance du portefeuille de prêts



Source : MIX

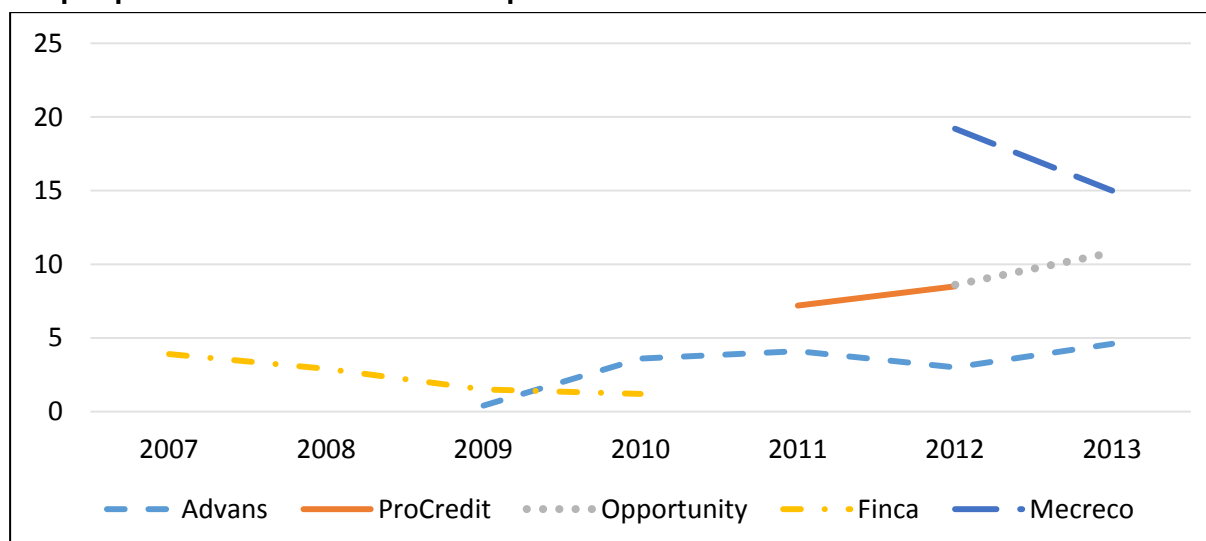
Comme le nombre de clients, la croissance du portefeuille est concentrée à Kinshasa et sur les deux Kivus qui couvrent 80 % du portefeuille de 190 millions USD de la microfinance (BCC 2012). En comparaison avec d'autres pays et régions, la croissance du portefeuille de prêts à Kinshasa est importante et peut, dans l'avenir, contribuer au risque de surendettement, surtout en considérant la faible régulation (Importance : 7).

3.3.3 Évolution du PAR

Selon Zurich, la croissance du portefeuille de prêts n'est pas en corrélation avec les chiffres PAR. Dans les pays qui ont connu des crises de surendettement, le PAR a sauté juste avant la surchauffe du marché. On peut arguer que l'évolution du PAR n'est pas un indicateur pour le risque de surendettement, sinon un effet qui découle d'autres indicateurs. Nous l'avons incluse car en l'absence de données sur les autres indicateurs, l'évolution du PAR30 est surveillée par les IF et la BCC et elle est plus facile à quantifier. Le PAR de la plupart des institutions a augmenté de façon significative ces dernières années. Il semble que l'augmentation du PAR est moins

élevée pour les IF internationales qui ont les capacités et qui connaissent des mécanismes pour maîtriser le risque (chapitre 5.3). En RDC, le PAR30 est surtout élevé pour les COOPEC où il dépasse souvent les 20 %, parfois même les 40 %. Selon les instructions de la banque centrale, le PAR30 ne devrait pas dépasser les 5 % (Exp11 ; Exp25 ; BCC 2012). Le graphique suivant montre que les institutions examinées n'étaient pas toutes capables de s'en tenir à cette instruction.

Graphique 8 : Évolution du PAR30 pour IF actives à Kinshasa



Source : MIX

Il manque des données (annuelles et générales) pour donner une vue plus étendue, mais la grande majorité des experts considèrent l'évolution des PAR comme un problème réel et sérieux du secteur financier. Certains estiment que le PAR30 a atteint une moyenne de 15 % (Exp11 ; Exp25). Le fait qu'en 2012 la BCC a dû fermer 12 IF à cause de leurs niveaux de PAR confirme cette proposition. Pendant les entretiens, on remarque de grandes différences dans l'évaluation des niveaux de PAR. Pour quelques IF, un PAR de plus de 10 % n'est pas une raison pour s'inquiéter bien que ce soit le double du taux recommandé par la BCC (Importance : 7).

3.3.4 Qualité et utilisation d'un système d'information de crédit

En réponse à la question de savoir ce qu'il faudrait pour mieux éviter le surendettement, presque 100 % des experts et employés d'IF interviewés ont soulevé la question de la « Centrale de Risque » (CdR). Pour éviter le surendettement, un système d'information de crédit (ou bureau de crédit) est essentiel pour le côté offre (information sur les clients potentiels) mais aussi pour le côté demande (plus de discipline quand le client sait que ses données se trouvent dans le système). Pour qu'un système soit efficace, il faut que le montant minimum de crédit saisi soit assez bas, que l'histoire de crédit reste dans le système pour quelques temps et que les

clients sachent que le système fonctionne. Un tel système n'est actuellement pas existant à Kinshasa et en RDC. La centrale existe depuis quelques temps mais est peu utile comme elle contient peu d'informations sur peu de clients, un index de « mauvais clients » ne contient pas plus de 500 noms (Exp6) – il est donc facile d'obtenir des crédits multiples.

Après quelques tentatives de la part d'autres bailleurs depuis environ 12 ans, la KfW, sur demande de la BCC et du secteur privé, soutient la modernisation de la CdR depuis 4 ans. Une question centrale pendant la modernisation est la forme juridique de la gestion et de la supervision. Comme la loi ne permet pas d'externaliser complètement la direction générale, elle se compose d'un modèle hybride : la direction générale (Société SOCERI SA) qui est formée par un provider privé et le conseil d'administration de la BCC (Exp6). Le modèle a été décidé par le comité de pilotage du projet « Modernisation de la centrale des risques » qui est composé du secteur privé (IF) et de la BCC. La prochaine étape aborde le recrutement du gestionnaire par un appel d'offre international et une implication d'actionnaires en 2014. Les informations seront mises à disposition par chaque IF et centralisées en ligne par la nouvelle structure (Exp6, Exp31, Exp32). Il n'existe actuellement pas de moyen ou de document fiable pour identifier les clients. La mise en place d'une identification unique (par exemple par empreinte digitale, iris, etc.) est considérée primordiale pour le bon fonctionnement de la nouvelle structure.

Hors de la BCC, la collecte de données est interdite. Les IF, dont quelques-unes sont sceptiques vu la durée de la modernisation, ont commencé à échanger des informations sur les clients informellement (Exp3 ; Exp26). Du point de vue des IF, cette violation du secret bancaire est nécessaire pour assurer la qualité de leur portefeuille, mais cet échange reste incomplet à cause du grand nombre d'IF et du manque de capacité de contrôle.

Malgré la forte demande d'une centrale, il y a des voix qui craignent une telle centralisation de données et les possibilités de corruption qu'elle pourrait offrir. D'autres critiques, surtout parmi les COOPEC, craignent que le système ne soit trop cher pour les petits prestataires de services et que seules les banques et les grandes IF y aient accès (Exp5), un doute qui a peu de fondement vu que des taux différents sont prévus dans le système (At4).

Malgré les doutes, l'existence d'un système d'information de crédit est essentielle pour éviter le surendettement, donc son absence est un indicateur fort pour le risque de surendettement (Importance 10).

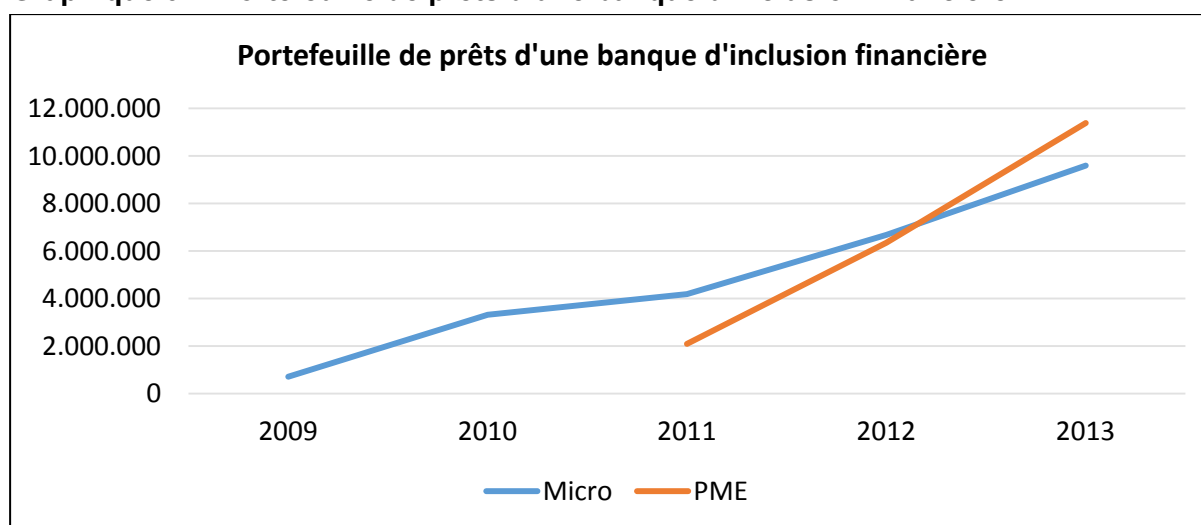
3.3.5 Banques commerciales et niveau de compétition

« Il y a de plus en plus d'agences aux mêmes endroits, nous partageons les mêmes clients, il y a trop d'offres, trop d'institutions avec les mêmes services. Même les banques se battent pour les mêmes clients. » (Directeur d'agence d'une COOPEC)

Récemment, le « downscaling » (cibler les PME au lieu des grandes entreprises) au niveau des banques commerciales a augmenté dans le secteur de l'inclusion financière. La compétition qui existe déjà entre les IMF, COOPEC et banques de microfinance est intensifiée par l'arrivée des banques commerciales. D'un côté, la compétition mène à une amélioration des conditions de crédits et une augmentation de productivité au niveau des IF. D'un autre côté, la pression peut provoquer une expansion trop rapide, un octroi de crédit trop peu méticuleux et des pratiques de compétition comme la chasse au client, le recrutement de client déjà engagé avec d'autres IF et la prise de risque facilitée par des réserves de capital en possession de banques commerciales.

À Kinshasa, la compétition a augmenté selon 85 % des agents de crédits, mais elle est surtout prononcée entre les IF servant le même segment du marché. Les COOPEC et IMF ne sont pas en concurrence avec les banques commerciales. Les COOPEC et IMF ciblent majoritairement le segment micro avec des tailles de crédit allant jusqu'à 5 000 USD, souvent même en-dessous de 1 000 USD. Les banques commerciales évitent d'octroyer des montants inférieurs à 10 000 USD. En revanche, les banques d'inclusion financière (Advans et ProCredit dans notre échantillon) ont commencé à cibler le segment au-delà de 10 000 USD (Graphique 9).

Graphique 9 : Portefeuille de prêts d'une banque d'inclusion financière



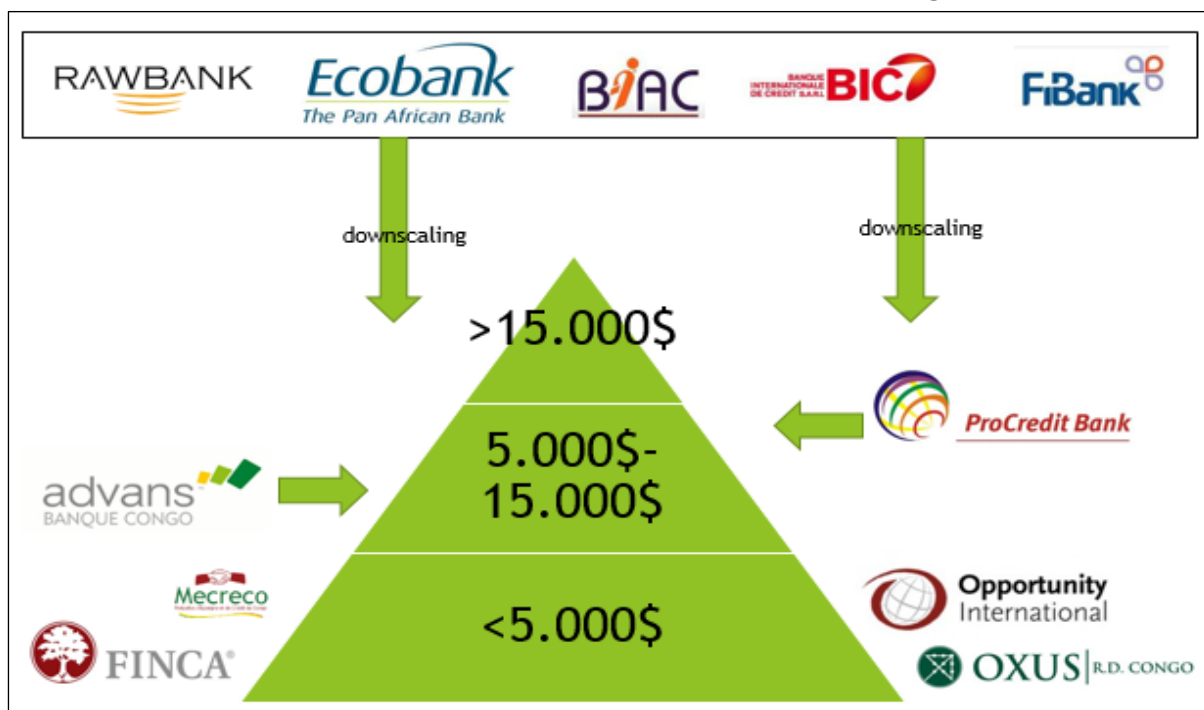
Source : BCC 2012

Tandis qu'Advans continue de servir des montants inférieurs, la ProCredit n'envisage plus d'aller au-dessous de ce montant (Exp2 ; Exp26 ; FG4). Ce changement de

groupe cible s'explique par les coûts de fonctionnement pour les petits montants de crédit et la responsabilité envers les actionnaires d'opérer de façon profitable. La rentabilité, disent-ils, est plutôt avec les montants au-delà de cinq ou 10 000 USD (Exp2 ; Exp29). Les banques d'inclusion financière abandonnent donc progressivement le segment micro pour des clients plus profitables.

À leur tour, les banques commerciales ciblent ce segment PME, le nombre de grandes entreprises en RDC étant limité. Dans cette lutte pour les clients, les banques commerciales profitent de leurs grands fonds propres qui leur permettent de pénétrer agressivement le marché PME. À part cette chasse au client, il y a aussi une chasse aux agents de crédit. Comme les banques payent plus les agents de crédit, les COOPEC et IMF perdent du personnel dont la formation leur a coûté beaucoup de temps et d'argent (Exp1 ; Exp29).

Graphique 10 : Concurrence parmi institutions financières par segments de clients



En analogie avec la saturation du marché, le degré élevé de compétition reste concentré sur certains segments du marché et dans certains endroits de la ville. Pour Kinshasa, nous lui attribuons l'importance 7. Si on regarde le pays en entier, le degré de compétition apparaît beaucoup moins important.

« Nous ressentons fortement la compétition : avec les banques de microfinance et les IMF, c'est gérable. Mais les banques commerciales peuvent offrir des taux d'intérêts beaucoup plus bas, des gammes de produits variés. Elles ont un autre niveau de communication et de marketing, des encours plus élevés et d'autres moyens pour amortir les pertes. » (DA1)

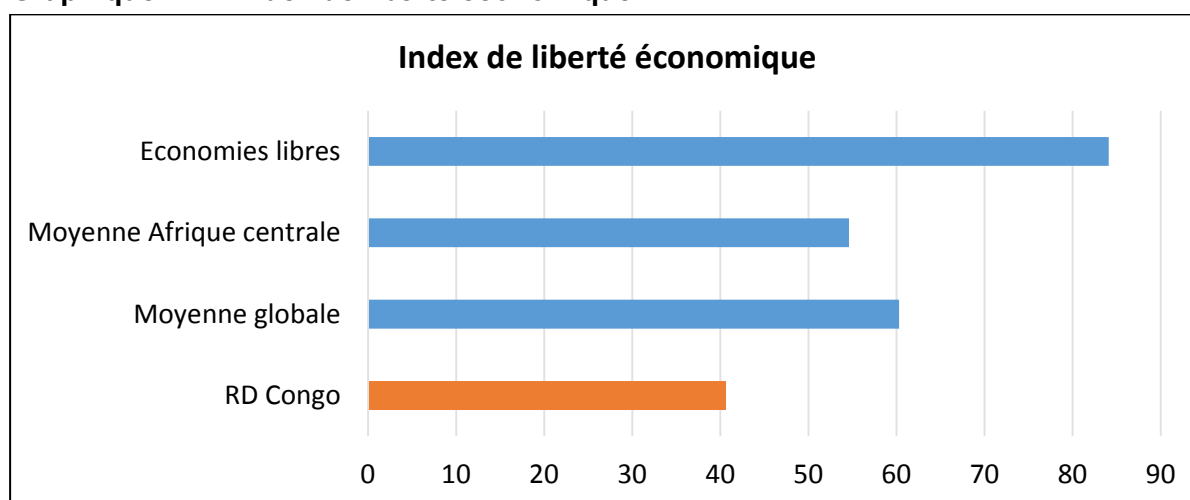
L'influence de cette compétition sur le risque de surendettement est abordée de manière plus détaillée en décrivant les indicateurs au niveau des institutions financières (Importance banques commerciales : 6 ; Importance compétition : 7).

3.3.6 Flux d'investissement et liquidité des institutions financières

La croissance du portefeuille et les augmentations d'investissements solides conduisent d'abord à une augmentation de la liquidité de l'IF. Les IF surliquides peuvent être tentées de faire pression pour une croissance rapide, en particulier sur les marchés existants. Cette croissance locale peut conduire à plus de prêts à des groupes déjà servis, à des analyses peu méticuleuses et donc au surendettement (Zurich).

À l'exception des banques commerciales, il semble que les IF à Kinshasa sont plutôt marquées par le manque de liquidité que par celui de surliquidité. Le fait que les microcrédits ne vont pas toujours de pair avec la micro-épargne qui est moins lucrative à court terme en est une raison. La liquidité et donc la capacité d'octroyer du crédit souffrent de ce déséquilibre. Le fait que les montants sollicités soient rarement accordés confirme cette impression (Exp11).

Graphique 11 : Index de liberté économique



Source : Héritage 2014

D'un point de vue général le niveau d'investissement en RDC est faible. 3 milliards USD sont investis par an, le même montant qu'en Congo-Brazzaville, un pays avec 6 % du nombre d'habitants de la RDC (CIA 2013). Comme le montre le Graphique 11, la RDC n'est pas considérée comme un lieu favorable aux investissements. La plupart des investissements existants ciblent les ressources naturelles et n'atteignent pas le secteur financier. On peut conclure que cet indicateur ne contribue pas significativement à l'augmentation du risque de surendettement (Importance de l'investissement : 4 ; de la liquidité : 5).

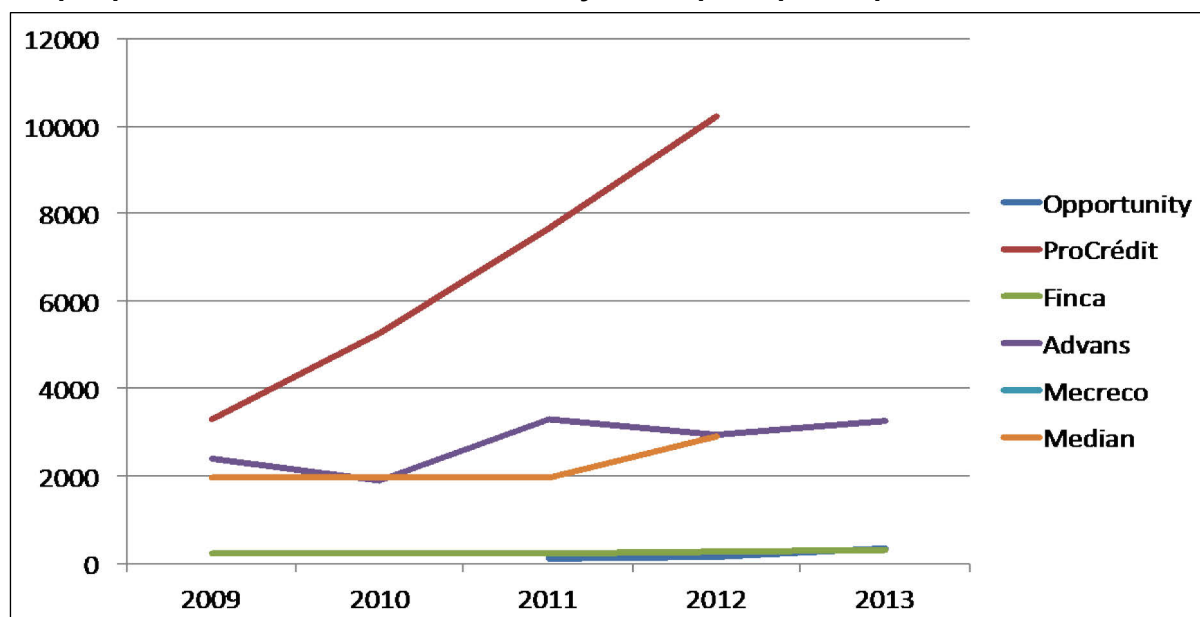
3.4 Le niveau institutionnel

Le niveau institutionnel examine les pratiques des IF. La plupart des données sont dérivées de MIX, complétées par des données recueillies pendant la recherche. Les variables incluent des caractéristiques organisationnelles des IF ainsi que leurs démarches et objectifs qui influencent le risque de surendettement pour les clients MPME à Kinshasa.

3.4.1 Solde moyen de prêt par emprunteur

La corrélation entre un changement du solde moyen de prêt par emprunteur et le surendettement n'est pas évidente. Selon l'approche de Zurich, les prêts de faibles montants indiquent la pauvreté des clients qui, en général, sont plus sensibles aux difficultés de remboursement. Cependant, pour les crédits de montants plus importants, il y a un risque plus élevé que le cash-flow d'un ménage soit dépassé. En outre, les soldes moyens de prêts augmentent de façon vertigineuse dans les pays en crise. L'étude de Zurich constate tout de même qu'en général le taux d'accroissement n'est pas trop influent. Les données disponibles pour Kinshasa sont très éparées :

Graphique 12 : Évolution des soldes moyens de prêts par emprunteur



Source : MIX

Le Graphique 12 montre le développement des portefeuilles des différentes IF destinés initialement au même groupe cible. L'augmentation remarquable de la ProCredit résulte du changement du portefeuille de l'IF (3.3.5). Le montant moyen de crédit dans le segment orienté vers les MPME se trouve dans la gamme à risques entre 2 000 et 10 000 USD (At4 ; Importance 5)

3.4.2 Conditions de crédit et octroi de crédit

« Les clients ont besoin de plus d'accompagnement, ils posent pour chaque cycle les mêmes questions. »

« L'accompagnement demande du temps pour chaque client. Vu le nombre de clients, c'est impossible. Une bonne analyse prend toujours du temps. »
(des agents de crédit)

Les conditions et la méthodologie de l'octroi de crédit sont primordiales pour la capacité de remboursement des clients. Il est donc nécessaire de réviser leur ajustement aux besoins et capacités des clients, et le comportement du personnel des IF envers les emprunteurs.

Conditions de crédit

Dans le cas des MPME, une analyse du cash-flow, les avaliseurs, une analyse qualitative des caractéristiques du client (stabilité, réputation etc.), l'historique de ses crédits avec l'institution, donc les critères de microfinance, sont décisifs pour l'octroi du crédit (dossier d'analyse d'IF). Les analyses sont effectuées selon des guides standardisés au sein des IF. La profondeur de ces guides varie entre les institutions. Selon le montant de crédit, il peut y avoir différentes phases et différentes responsabilités d'analyse ; pour la vérification, les agents de crédit remettent les dossiers à un supérieur ou un comité de crédit.

Les IF orientées vers l'inclusion financière qui figurent dans la recherche demandent la preuve des salaires stables de leurs clients seulement s'ils offrent des crédits à la consommation (« crédits salariés ») où le montant moyen à rembourser ne doit pas dépasser un tiers du revenu mensuel (Chapitre 3.4.7).

Conditions de remboursement

Quand un client fait face à des difficultés de remboursement, son institution est rarement prête à modifier la fréquence ou les montants des échéances. Les retards de paiement sont sanctionnés à travers des frais ou pénalités qui augmentent avec chaque jour de retard. Après une période de défaut, certaines institutions offrent un rééchelonnement du crédit. (AC11).

Accompagnement

« Notre travail est un métier difficile, nous sommes exposés à tous vents et marées : nous présentons tous les risques – le lendemain, les clients vous sortent des histoires dont vous les avez prévenus. Les clients sentent le besoin de capital et font semblant d'écouter ; une fois qu'ils ont le crédit, ils ne décrochent plus. »

(Nar1)

Les agents de crédit interviewés rendent visite à leurs clients en moyenne deux fois avant l'octroi d'un crédit afin de vérifier les garanties et la situation des clients. Il y a de grandes différences dans la durée de ces visites. En revanche, la fréquence des visites diminue après l'octroi du crédit pour toutes les IF et tous les agents de crédit. Souvent ces visites se limitent à la vérification du développement des affaires et au rappel de la prochaine échéance (questionnaires quantitatifs clients et agents de crédit.)

En même temps, les agents de crédit ainsi que les clients indiquent que ces derniers n'apprécient pas forcément la présence continue d'employés d'IF.

Développement des montants de crédit

Les clients avec un bon historique de crédit sont souvent invités par les agents de crédit à prendre un nouveau crédit d'un montant élevé. Les clients dans l'échantillon, qui avaient tous des difficultés de remboursement, étaient en moyenne dans leur 3ème ou 4ème cycle, donc ce n'étaient pas des débutants en matière de crédit. Les seuils des montants de crédits deviennent plus faciles pour les clients expérimentés : tandis que les crédits des nouveaux clients sont limités par un remboursement mensuel qui ne doit pas dépasser 40-50 % de leurs revenus résiduels, les IF accordent des marges plus généreuses aux clients de plus longues durées (Nar4).

Incitatifs pour les agents de crédit

« Les objectifs annuels et le recouvrement, le suivi, la prospection sont en conflit.
On ne peut atteindre tous les 4 en même temps. »
(un agent de crédit)

Les agents de crédit sont évalués par rapport aux objectifs individuels qu'ils doivent atteindre. Quelques IF accordent des bonus de performance. Les objectifs visent à accroître la productivité du personnel, celle-ci est mesurée par le portefeuille de crédits, le nombre de clients et le portefeuille à risque. Les objectifs mettent un fort accent sur la croissance et par conséquent impliquent un certain risque.

Sensibilisation pour le surendettement

Tous les agents de crédit reçoivent des formations et ont la possibilité de partager leurs expériences au sein des IF (DA1-8). Les banques d'inclusion financière offrent les formations les plus complètes (questionnaires agents de crédit). Le personnel responsable des clients est sensibilisé au risque de non-remboursement et au fait que ce risque affecte sa performance au niveau du PAR. Les entretiens avec les agents de crédit montrent que les formations ne sensibilisent pas vraiment au point de vue du client ou aux sacrifices problématiques rendus nécessaires pour rembourser un crédit (Importance 5).

3.4.3 Productivité

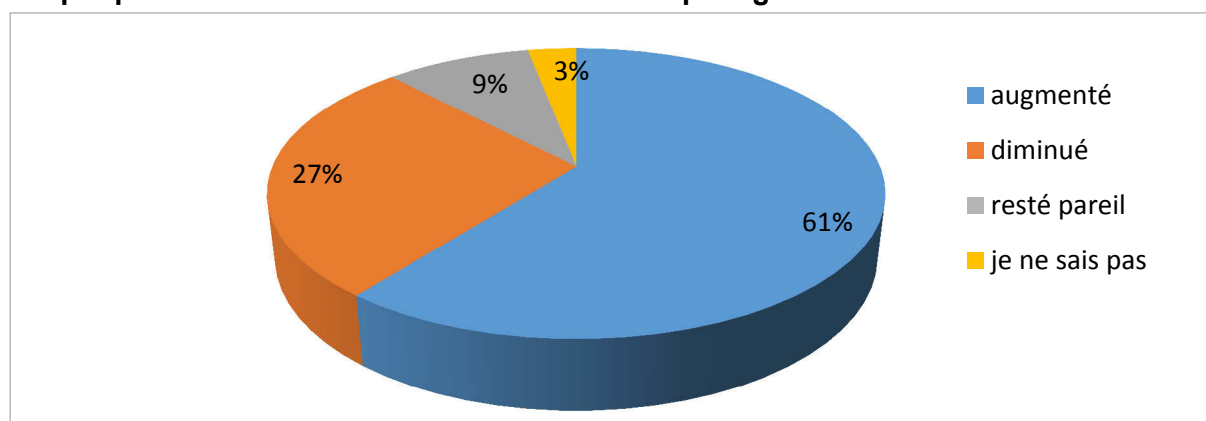
« Nous courons après les clients. Nous sommes surchargés avec la production, la formation, le conseil, l'administratif, le décaissement, le suivi des impayés. »

« Combien d'agents connaissez-vous qui ont travaillé dans cette position pendant plus de 2 ans ? C'est trop stressant. »

(Agent de crédit ; FG1)

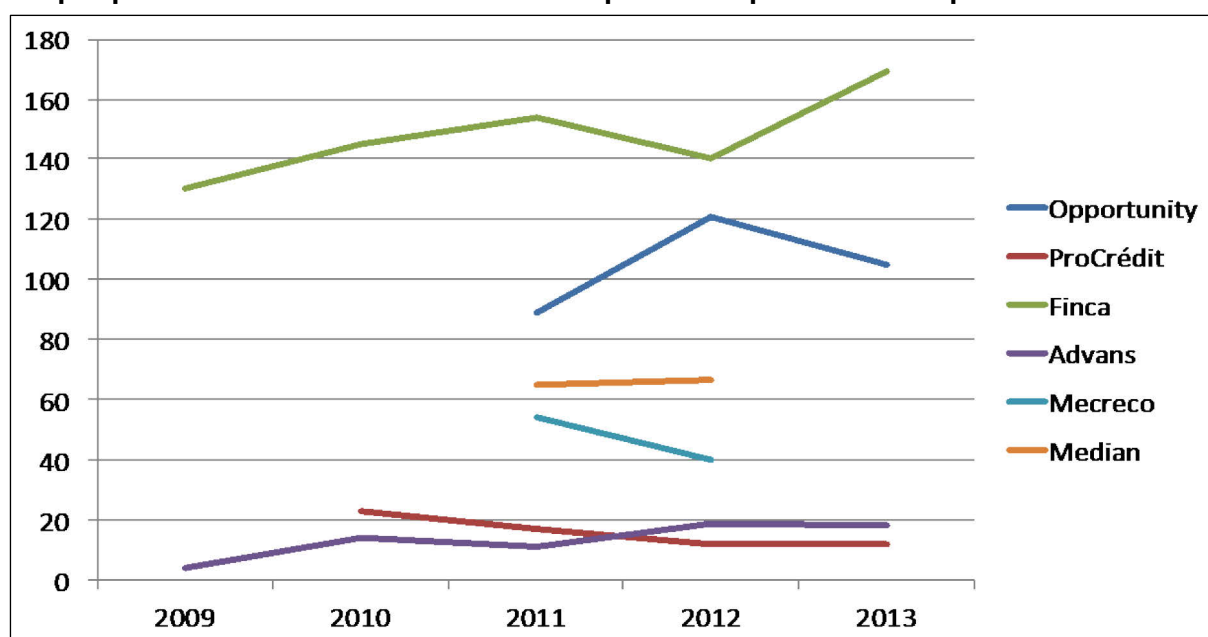
Comme signalé auparavant, les agents de crédit sont soumis à une forte pression qui affecte leur capacité à accompagner les clients. Une variable qui dénote cette influence est la productivité des agents de crédit. Tandis que les données de MIX ne montrent que quelques développements isolés, les interviews avec les agents de crédit indiquent une hausse du nombre d'emprunteurs par agent de crédit. Pour certaines IF, le nombre de clients par agent diminue mais les montants des crédits dans son portefeuille augmentent. D'une façon générale, les agents de crédit sentent qu'ils sont exposés à une forte pression.

Graphique 13 : Évolution du nombre de clients par agent de crédit



Productivité totale du personnel

Tandis que le nombre d'emprunteurs par agent de crédit (Graphique 13) ne donne pas d'information sur la qualité de la supervision, le nombre d'emprunteurs par effectif de personnel peut quant à lui indiquer la charge du personnel à l'arrière-plan. Les données de MIX donnent des informations incomplètes (Graphique 14). Les grandes différences entre les nombres de clients sont dues au fait que quelques IF accordent plutôt des crédits en groupe et d'autres se concentrent sur les crédits individuels. Toutes les IF questionnées prévoient la supervision de leurs agents de crédit, surtout dans le segment des crédits de montant élevé y compris les visites des clients de la part des superviseurs ou directeurs d'agence. Mais l'augmentation du nombre d'emprunteurs par effectif du personnel rend la tâche de supervision plus difficile. (Importance 9)

Graphique 14 : Évolution du nombre d'emprunteurs par effectif de personnel

Source : MIX

3.4.4 Gamme de produits

La gamme de produits est un indicateur issu de l'étude de Rotter (2012). Cette étude montre que si la fidélisation des clients dépend en grande partie du renouvellement du crédit, les emprunteurs peuvent être engagés à prendre de nouveaux crédits à un moment où cela n'est pas prudent. Si la gamme de produits avec lesquels les IF peuvent acquérir et fidéliser des clients est plus grande, ce risque diminue.

En effet, la plupart des interviewés espèrent des montants de crédits croissant avec la progression de l'historique de crédit avec une IF (questionnaires quantitatifs clients). Quelques institutions ont freiné l'augmentation automatique du montant par cycle et ne l'effectuent que sur la base d'une nouvelle analyse (Exp2). Cependant, la facilité d'octroyer un crédit consécutif tente les agents de crédit pour offrir de nouveaux prêts à des clients qui n'en ont peut-être et à ce moment, pas besoin. (Exp30)

Pendant que les comptes d'épargne sont offerts par toutes les IF concernées à Kinshasa, le monopole de la Société Nationale d'Assurances (SONAS) empêche les IF d'offrir des assurances. Dans la mesure où la SONAS n'inspire pas confiance aux clients (Exp24), ceux-ci demeurent sans assurance, ce qui augmente leur vulnérabilité par rapport au surendettement dû aux événements imprévus. En outre, la gamme de produits est souvent critiquée pour son manque de diversité et d'adaptation aux besoins des clients (Exp4 ; Exp24 ; FG4). Dans l'ensemble, les IF offrent surtout des crédits orientés vers le développement d'affaires établies et avec des conditions semblables. La faible accessibilité du fonds de garantie (soutenu par

l'AFD) a pour conséquence qu'on n'offre pas de produits à risque tels que les crédits agricoles et le financement de start-up (Exp29 ; Engel et al. 2012). Quelques experts signalent que les produits importés et imposés au contexte de Kinshasa contribuent aux taux de non-remboursement (Exp11). Les clients en retard de remboursement disent que leur situation est en partie due aux échéances mensuelles et au manque d'une période de grâce, ce qui n'est pas adapté aux investissements à long terme comme l'importation de marchandises qui nécessite une phase de démarrage jusqu'à ce que les marchandises soient achetées, transportées, dédouanées et vendues (Nar2 ; Nar12).

La faible diversité de l'offre et le fait que certains produits ne répondent pas entièrement aux nécessités des MPME en RDC accroît le risque de surendettement et entraîne une importance de 9.

3.4.5 Objectifs commerciaux et de croissance

Les objectifs de croissance et les segments de marché âprement disputés par les mêmes prêteurs peuvent mener à une situation où les conditions de crédit et l'octroi de crédit sont allégés (Zurich). Les IF orientées vers l'inclusion des MPME à Kinshasa ont des approches de croissance différentes. Comme décrit ci-dessus (3.3.5), certaines IF visent les segments de montants de crédits augmentés (DA 1 ; DA2 ; DA5) tandis que d'autres cherchent à atteindre leurs objectifs en développant le nombre de leurs filiales. Quelques banques commerciales viennent de prendre pied sur le marché servant les MPME (Exp8 ; Exp9).

Différents segments du marché sont disputés par quelques IF (chapitre 3.3.5) et des clients d'IF appartiennent forcément aux groupes cibles de leur concurrent. C'est notamment le cas pour les clients déjà servis et présentant un bon développement économique, pour qui il y a une forte concurrence entre les agents de crédit. Une méthode pratiquée consiste à acquérir et fidéliser de nouveaux clients à travers le rachat de leur crédit par un autre fournisseur.

« Il est normal de voler les clients chez d'autres banques »
(un agent de crédit).

« Chaque jour les mêmes clients servis sont prospectés ailleurs. Ceci impacte le remboursement et la moralité du client. »
(un agent de crédit)

« Je me fais solliciter tous les jours par des agents d'autres institutions (...) qui m'offrent des conditions favorables »
(Nar16)

Ce phénomène est particulièrement prononcé au sein des centres des marchés commerciaux de la ville, Gombé étant en première position.

Le fort accent mis sur la croissance et la concurrence sur certains marchés établis et limités encourage le surendettement des clients ciblés. À cette variable est donc attribuée l'importance 7.

3.4.6 Crédits multiples

Les crédits multiples ne posent pas de problème en tant que tel, mais servent de proxy pour d'autres défauts du système de crédit. Dans les pays qui ont vécu des crises, des crédits multiples de plusieurs sources étaient prédominants. La dimension générale des crédits croisés en RDC n'est pas connue. Toutes les IF interviewées acceptent en général les clients de leurs concurrents et quelques IF accordent plusieurs crédits aux mêmes ménages pour augmenter la liquidité du client à court terme, p.ex. pour le dédouanement de marchandises (DA1). Les conditions de crédit imposées par les créanciers n'écartent pas automatiquement les clients endettés. En cas de crédits croisés, le montant du remboursement auprès d'une autre IF est inclus dans le calcul des dépenses mensuelles, si ces informations sont disponibles.

En l'absence de moyens pour contrôler les indicateurs d'endettement des clients et comme certains segments du marché sont très disputés, les crédits multiples auprès de différents fournisseurs sont considérés comme une raison principale du surendettement. De plus, les problèmes de remboursement et la pression sociale et économique peuvent pousser les clients dans un cercle vicieux de multiplication des crédits qui mène au surendettement. Le manque de contrôle sur la quantité de crédits d'un débiteur (attribué à l'absence de la centrale de risque) accroît le problème des crédits multiples. (Importance 6)

3.4.7 Crédits à la consommation

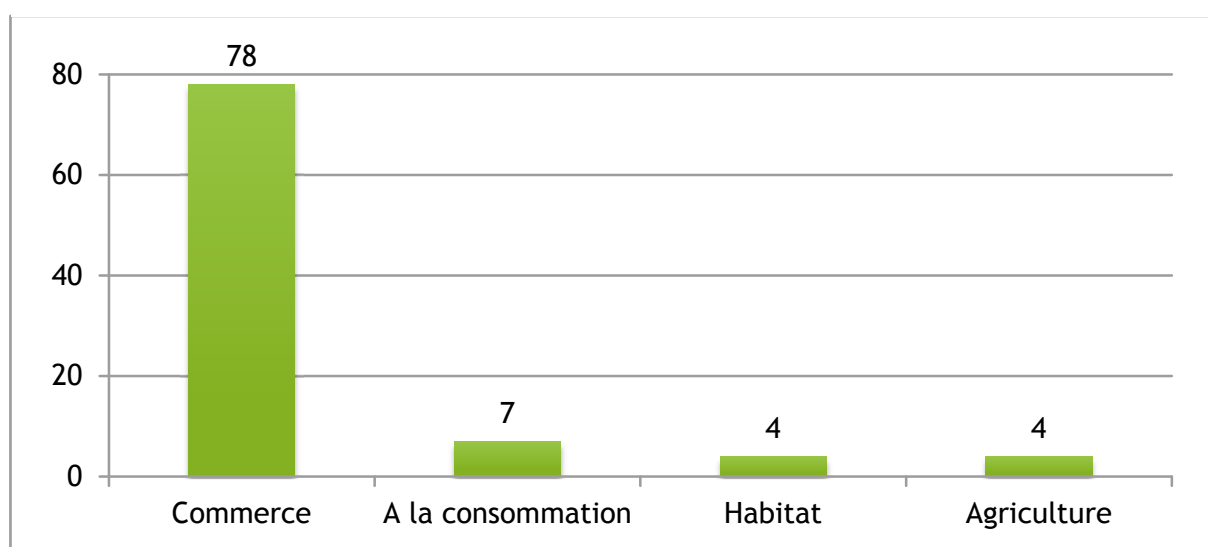
Dans d'autres secteurs financiers, les produits de crédits à la consommation visant le segment de la microfinance ont contribué aux crises de surendettement. Comme le secteur en RDC est dans l'ensemble un phénomène récent, les crédits à la consommation pour les MPME à Kinshasa sont assez récents et ont une prononciation limitée (BCC 2010 ; BCC 2012 ; Graphique 15).

Les crédits à la consommation sont surtout accordés aux clients qui reçoivent un salaire régulier. En règle générale, le montant de la mensualité ne doit pas dépasser un tiers du salaire mensuel (Exp11). Comme mentionné auparavant, les créanciers n'ont pas accès aux informations concernant l'historique des crédits à la consommation antérieurs ou existants de leurs clients. L'un des problèmes auxquels surtout les coopératives doivent faire face est la domiciliation du versement des salaires auprès des banques. Dans ce cas, les clients qui ont un historique de crédits chez les COOPEC

(obtenus à l'aide du salaire présenté comme garantie), peuvent demander d'autres crédits à la consommation auprès des IF où ils reçoivent leurs salaires (DA5).

Parfois, les crédits aux salariés font face à des retards de remboursement lorsque les salaires des fonctionnaires ne sont pas payés avec ponctualité. En outre, les crédits à la consommation présentent le risque d'une spirale de crédits (Exp7 ; Exp25).

Graphique 15 : Quotité des différents types de crédits en %



Source : BCC 2012

3.5 Le risque de surendettement à Kinshasa selon l'index d'alarme précoce

Le risque de surendettement à Kinshasa

Le risque de surendettement à Kinshasa est évalué par rapport à l'importance et au niveau de 19 indicateurs (chapitres 3.1 à 3.4) et résumé dans la première colonne de **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..**

Afin d'assurer la traçabilité et la comparabilité des résultats, la démarche est semblable à celle de Zurich. Dans ce but, nous avons apprécié l'importance des indicateurs à Kinshasa sur une échelle de 1 à 10, augmentant par degré d'importance aigu (colonne 2). Sans évaluation pondérée, à chaque indicateur est accordé une valeur égale à 1/19 ou 0,053. Le degré d'importance multiplié par le coefficient non-pondéré donne un résultat total de 6,15 (colonne 3). Quand une pondération double est attribuée aux 5 indicateurs particulièrement influents, il s'en suit un résultat légèrement plus élevé de 6,35 (colonne 5). Pour rendre ces résultats plus comparables à ceux de Zurich, nous avons également calculé la valeur en nous limitant à leurs 14 indicateurs et en utilisant leur pondération (colonne 6). Le résultat

6,12 ne se distingue pas de manière importante des résultats des 19 indicateurs, qu'ils soient pondérés ou pas.

Tableau 3 : Calcul de l'index de surendettement

1	2	3	4	5	6
Indicateur d'alarme précoce	Degré d'importance	Résultat sans pondération	Coefficient avec pondération	Résultat avec pondération	Résultat selon l'index de Zurich
Croissance du PIB par habitant	6	0,318	0,042	0,252	-
Virements	2	0,106	0,042	0,084	0,12
Stabilité économique et politique	9	0,477	0,042	0,378	-
Corruption	2	0,106	0,042	0,084	-
Saturation du marché financier	5	0,265	0,042	0,21	0,3
Croissance du portefeuille de prêts	7	0,371	0,042	0,294	0,42
Évolution du PAR	7	0,371	0,084	0,574	-
Qualité et l'utilisation d'un système d'information de crédit	10	0,53	0,084	0,82	1,2
Introduction des banques commerciales	6	0,318	0,042	0,252	0,36
Niveau de compétition	7	0,371	0,042	0,294	0,42
Flux d'investissement	4	0,212	0,042	0,168	0,24
Liquidité des IF	5	0,265	0,042	0,21	0,3
Montant de crédit moyen par client	5	0,265	0,042	0,21	0,3
Conditions et l'octroi de crédit	5	0,265	0,084	0,41	0,6
Productivité	9	0,477	0,084	0,738	0,54
Gamme de produits	9	0,477	0,042	0,378	-
Objectifs commerciaux et de croissance	7	0,371	0,042	0,294	0,42
Crédits multiples	6	0,318	0,084	0,492	0,72
Crédits à la consommation	3	0,159	0,042	0,126	0,18
Résultat total		6,04	~1	6,27	6,12

Toutes les démarches de calcul ont pour résultat des valeurs de l'index comprises entre 6,04 et 6,27 qui dépassent légèrement le seuil de 6,0 du niveau des signaux d'alarmes précoces au surendettement relativement élevé (Tableau 4) :

Tableau 4 : Index des signaux d'alarmes précoces au surendettement

Valeurs de l'index des signaux d'alarmes précoces au surendettement	Niveau des signaux d'alarmes précoces au surendettement
< 3,5	Niveau minimal
3,5 – 5	Niveau relativement bas
5 – 5,5	Niveau moyen
5,5 – 6	Niveau de moyen à élevé
6 – 7,5	Niveau relativement élevé
> 7,5	Niveau maximal

Source : modifié d'après Zurich

Kinshasa – qui concentre une partie majeure du secteur d'inclusion financière de la RDC - serait donc au même niveau de risque de surendettement que le furent le Pérou, le Cambodge et la Bosnie-Herzégovine dans l'étude de Zurich en 2010. Ces pays étaient caractérisés par un marché de microfinance vibrant avec une perception de compétition élevée et un manque d'instance de contrôle ou de centrale de risque. La Bosnie était, à l'époque, en fin de crise de surendettement (Zurich). Les variables décisives pour le risque élevé à Kinshasa suivent ces grandes lignes :

- L'absence d'une centrale de risque opérationnelle
- La pression sur les agents de crédit d'augmenter leur productivité suite à la compétition et avec pour conséquence un octroi de crédit trop peu méticuleux
- Les conditions des crédits et la gamme de produits qui laissent peu de flexibilité aux clients et qui sont peu adaptées au contexte politiquement fragile et économiquement précaire. Les connaissances financières des clients ne sont également pas suffisamment prises en considération pour une réduction du risque.

L'index sert de signal d'alarme – une crise de surendettement n'est pas nécessairement la conséquence de la situation décrite pour Kinshasa. Cependant,

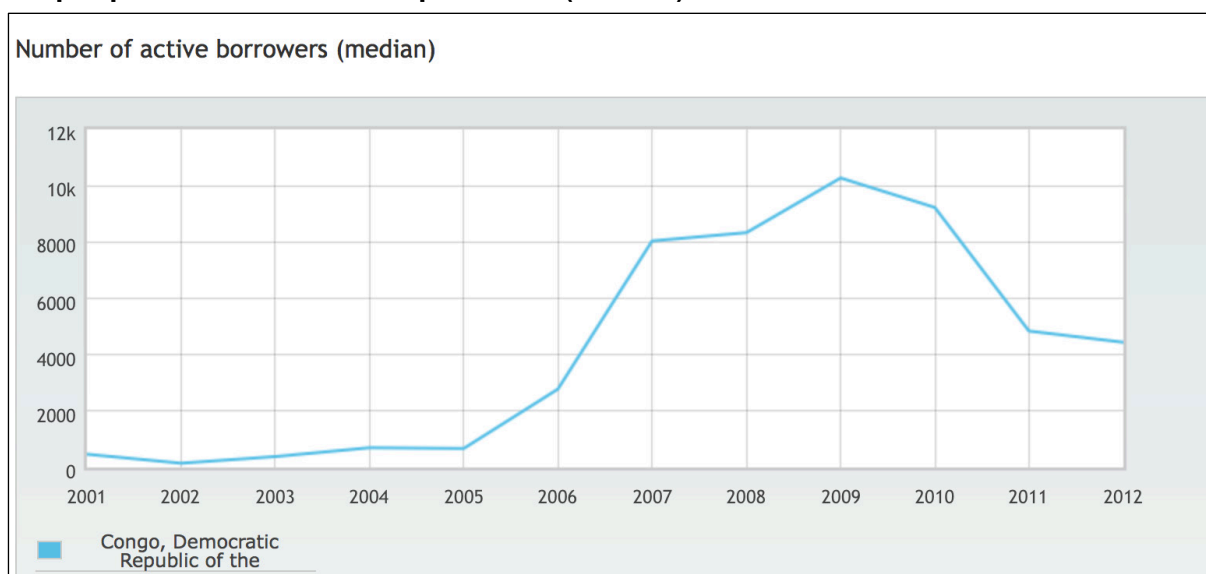
l'index aide à spécifier les champs d'actions prioritaires pour réduire le risque de surendettement et faciliter une évolution saine et au bénéfice des clients et des IF.

Une dérive de la mission ?

La dérive de la « double mission » – les objectifs économiques deviennent plus importants que la mission sociale et la réduction de la pauvreté – n'est pas facilement prouvée par des recherches empiriques (Armendáriz und Szafarz, 2009). Néanmoins, le chapitre précédent évoque certains signes d'une dérive de la mission pour la plupart des IF à Kinshasa : un fort accent mis sur la commercialisation et la croissance rapide entraînent le risque que les circonstances et la situation réelle des emprunteurs ne soient plus prises en compte, et qu'en conséquence, les opérations avec les fournisseurs de crédit deviennent nuisibles au lieu de faciliter leur développement économique et une autonomisation fondamentale. Pour estimer la portée sociale du secteur, on peut se servir des indicateurs suivants :

Un premier indicateur pour la portée sociale des IF est le nombre d'emprunteurs. Le Graphique 16 montre une forte augmentation d'emprunteurs entre 2006 et 2009 et une dégression par la suite pour la RDC. Les IF coopérants dans l'étude et principalement actives à Kinshasa ont des tendances différentes pour la période de 2010 à 2012 : Advans augmente le nombre d'emprunteurs actifs de 1800 à 4400, Finca de 61 000 à 84 000, Opportunity de 4 400 à 6 000. Seuls les chiffres de Mecreco stagnent (à 24 000) et ceux de la ProCrédit décroissent de 7 700 à 5 600 clients actifs. (MixMarket)

Graphique 16 : Nombre d'emprunteurs (médian)

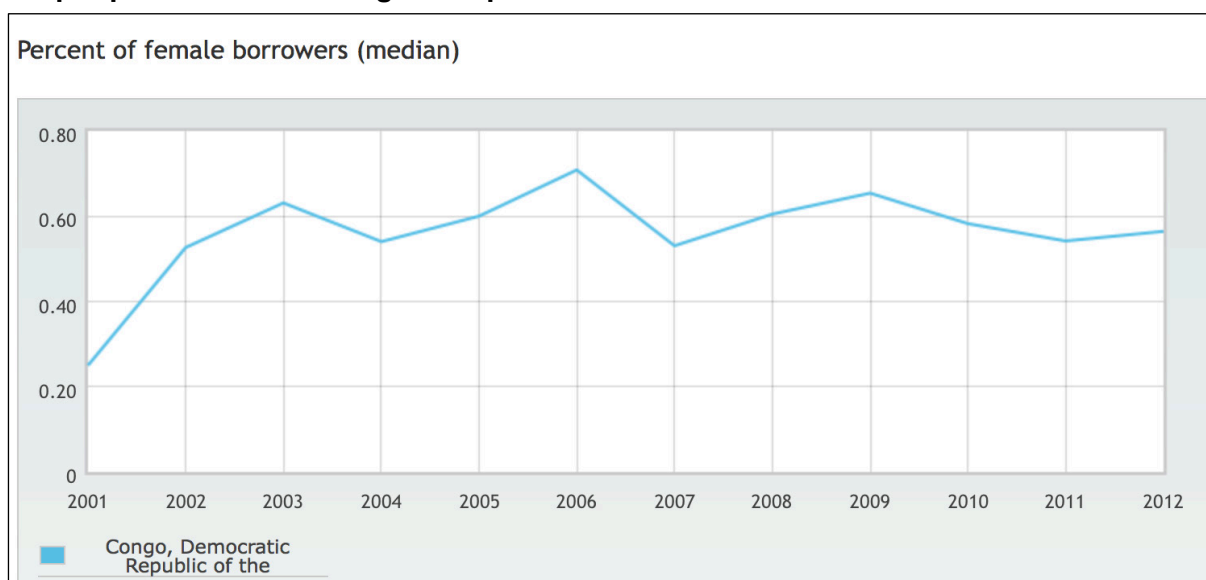


Source : MixMarket

L'objectif de l'inclusion financière est d'offrir l'accès au crédit à un grand nombre d'emprunteurs d'un segment économique non servis par des institutions commerciales. D'après le chapitre ci-dessus et à travers l'analyse de la saturation du marché, ce dispositif est débordé. Néanmoins, une forte augmentation du nombre des emprunteurs par an ($> 63\%$), tel qu'elle apparaît pour l'année de 2006 en RDC, augmente le risque de détérioration de la qualité du portefeuille (Gonzales, 2010).

Un deuxième indicateur est le pourcentage des femmes parmi les emprunteurs. Au sein des clients du segment de la microfinance en RDC, les femmes sont estimées contribuer plus avec leur revenu au développement du bien-être du foyer, mais reçoivent souvent des montants de crédit inférieurs (Engel L. 2013). Le graphique 17 montre que la répartition parmi les emprunteurs évolue en faveur des emprunteuses :

Graphique 17 : Pourcentage d'emprunteuses



Source : MixMarket

La performance sociale du secteur financier est aussi évaluée par le niveau de pauvreté des clients. Dans le cas idéal, le nombre d'emprunteurs par segment de revenu doit être analysé (KfW 2011). Comme ces données ne sont souvent pas accessibles, Armendàriz et Morduch (2010) suggèrent de se servir du montant de crédit par emprunteur par rapport au revenu par personne. Selon MixMarket, le crédit en cours moyen en 2012 s'élevait à 751 USD par rapport à environ 400 USD de revenu brut par personne. Pour les différentes IF, ce ratio est encore plus divergent : Advans note 1 222 %, ProCrédit 4 267 % et même Mecreco 373 % et Finca 113 %. Seul Opportunity note un montant moyen de prêts en-dessous du PIB par personne (72 %) (MixMarket). Cela indique que les IF servent plutôt des emprunteurs économiquement plus performants que la population moyenne et donc pas les groupes originellement ciblés par la microfinance.

Malgré la concurrence avec tous les effets négatifs sur le risque de surendettement à Kinshasa, 95 % de la population congolaise est toujours considérée non-bancarisée (BCC 2012). Un niveau de croissance modéré implique la chance de réagir à temps aux développements du marché, et de pousser à l'établissement d'un cadre régulateur nécessaire pour le secteur (KfW 2011). Des données fiables pour évaluer le niveau de croissance n'ont pas été accessibles à l'équipe de chercheurs mais la croissance en termes de clients, de portefeuilles de prêts ainsi que de ratio prêt moyen/PIB par personne semble être accompagnée par une mise à niveau du cadre régulateur jusqu'ici retardé.

Si les montants de crédits élevés sont utilisés pour subventionner les crédits aux emprunteurs à moindre revenus, le ciblage des portefeuilles augmentés n'implique pas nécessairement une dérive de la mission d'une IF. Cependant, quelques IF à Kinshasa traditionnellement dédiées à la microfinance se détournent des crédits de montants modestes, voire les excluent entièrement de leur portefeuille.

Comme décrit auparavant, les banques commerciales sans mission sociale commencent à pénétrer le segment des crédits aux MPME à Kinshasa et dans les Kivus et exacerbent la concurrence sur un segment de clients spécifique et limité sans y apporter les compétences en accompagnement de ce marché sensible (Exp2). La concurrence sur les marchés centraux, combinée à un manque de contrôle au niveau structurel, accroît la pression sur le personnel des IF, ce qui se répercute sur les clients, par exemple à travers l'octroi de crédits consécutifs, élevés et donc risqués. Les conditions préalables des crédits et l'absence d'une possibilité de protection contre des imprévus ne sont souvent pas adaptées aux besoins de la clientèle de l'inclusion financière.

Il y a donc un conflit entre les buts concernant la double mission des IF actives dans le segment de l'inclusion financière à Kinshasa : la portée sociale et l'efficacité économique peuvent se contredire. En mettant l'accent sur la durabilité financière au détriment des buts sociaux, le risque d'une mauvaise qualité de portefeuille augmente. Nonobstant cela, si l'on recherche activement les différents objectifs de l'inclusion financière, les deux approches présentent le potentiel de se compléter :

- des IF solides en termes de finances et orientées vers la profitabilité peuvent ajouter à la professionnalisation du secteur et à une augmentation du nombre et des catégories d'emprunteurs ;
- des programmes subventionnés et à but non-lucratif peuvent se concentrer à servir les clients aux moindres revenus (KfW 2011).

4 Importance du surendettement dans l'échantillon

Le chapitre précédant indique un risque de surendettement pour la ville de Kinshasa basé sur des données macroéconomiques ainsi que des interviews avec des experts du secteur et constitue donc une synthèse de données vérifiables et de perceptions subjectives. Dans le chapitre présent, il s'agit d'analyser la sévérité du surendettement parmi des clients d'IF en défaut de remboursement en empruntant une approche subjective basée sur la perception des clients et renforcée par la durée et sévérité des problèmes de remboursement. Cet « index de surendettement » permet d'analyser les raisons typiques pour s'endetter ainsi que les implications du surendettement pour l'individu.

Un total de 101 clients d'institutions financières (51 hommes, 50 femmes) fut interviewé lors de l'enquête. Le critère primordial de sélection était qu'ils aient des problèmes de remboursement au moment de l'interview ou dans le passé (qui sont donc résolus).

Les clients furent approchés en passant par des banques de microfinance, des IMF et des COOPEC à Kinshasa. Malgré l'effort d'inclure autant de micro que de petits et moyens entrepreneurs de tous les différents secteurs, les IF parvinrent plutôt à faciliter des interviews avec des micros et petits entrepreneurs actifs dans le petit commerce (encadré).

Factsheet échantillon

Hommes : 51 ; Femmes : 50

Institution	#	%	Montant ø (USD)	Cycle ø
Banques	39	38,6%	9300	3,6
COOPEC	25	24,8%	2400	4,0
IMF	37	36,6%	950	2,7
Total	101		4500	3,5

Secteur (plusieurs réponses possibles)	#
Petit commerce	75
Service	21
Production/transformation	5
Commerce de gros	5

Nombre d'employés	
Pas d'employé	59
1-5 employés	36
5-10 employés	3
> 10 employés	3

Montants (USD)	<1.000	1.000 - 5.000	5.001- 10.000	>10.000	n/a
Banques	3	17	12	5	2
COOPEC	7	13	1	1	3
IMF	27	8	2		
Total	37	38	15	6	5

Type de crédit	
Individuel	67
Groupe	34

Objectifs du crédit	
Augmenter le stock/marchandise	73
Autre investissement (groupe électrogène, construction, voyage)	10
N/A	18

D'autres crédits en cours	
non	80
oui	21

Montant moyen pour ceux qui ont un deuxième crédit en cours : 8.500 USD

4.1 L'index de surendettement

Comme décrit dans le chapitre 2.2.1, la définition qualitative de Schicks (2010) peut aider à approfondir la compréhension de la situation de surendettement à Kinshasa :

“A microfinance customer is over-indebted if he/she is continuously struggling to meet repayment deadlines and repeatedly has to make unduly sacrifices to meet is loan obligations”
(Schicks 2010 : 7)

En conséquence, les clients avec des crédits en cours sont surendettés :

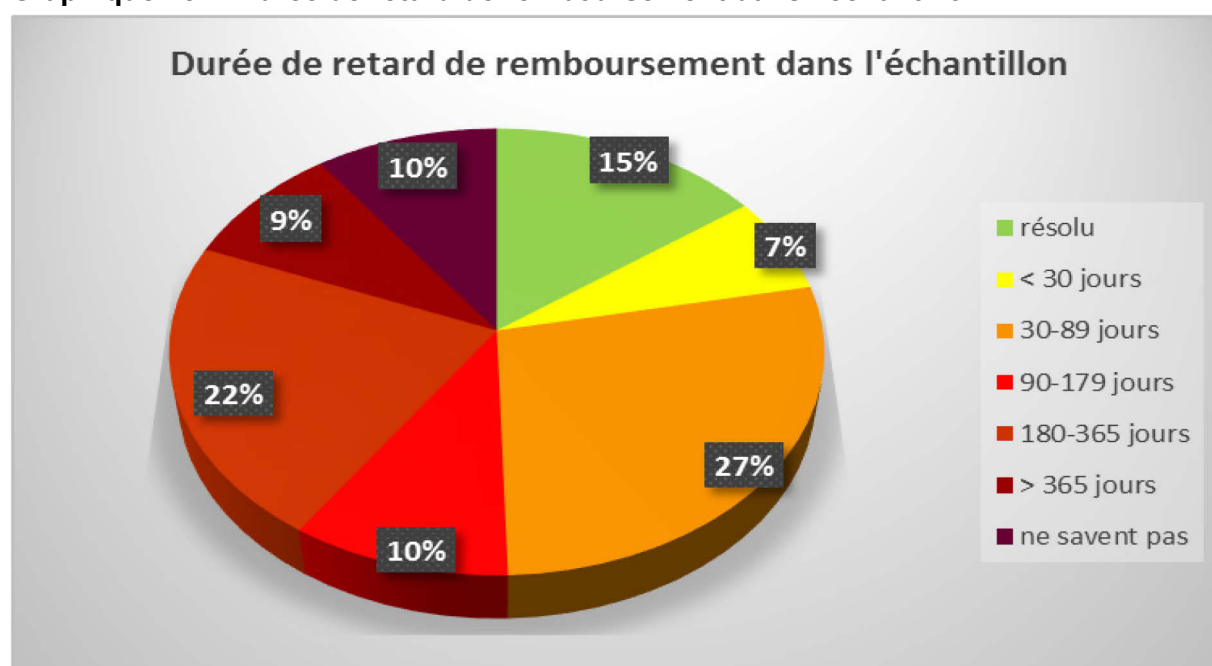
- s'ils ont des problèmes continus de remboursement ;
- s'ils emploient des stratégies exigeant des sacrifices existentiels pour répondre aux obligations de remboursement ;
- s'ils ressentent d'autres problèmes suite aux efforts de remboursement ;
- s'ils se considèrent eux-mêmes surendettés ;

L'avantage de cette définition réside surtout dans le fait qu'elle donne la parole aux personnes affectées par les problèmes de remboursement, elle est complémentaire à l'approche plutôt objective utilisée dans le chapitre précédent. Afin de prendre en compte la subjectivité des perceptions et l'impossibilité de vérifier la quantité et qualité des sacrifices, de multiples indicateurs qualitatifs sont combinés et aboutissent à un index de surendettement. Cette approche évite des calculs de cash-flows basés sur des estimations rarement fiables avec les MPME en RDC.

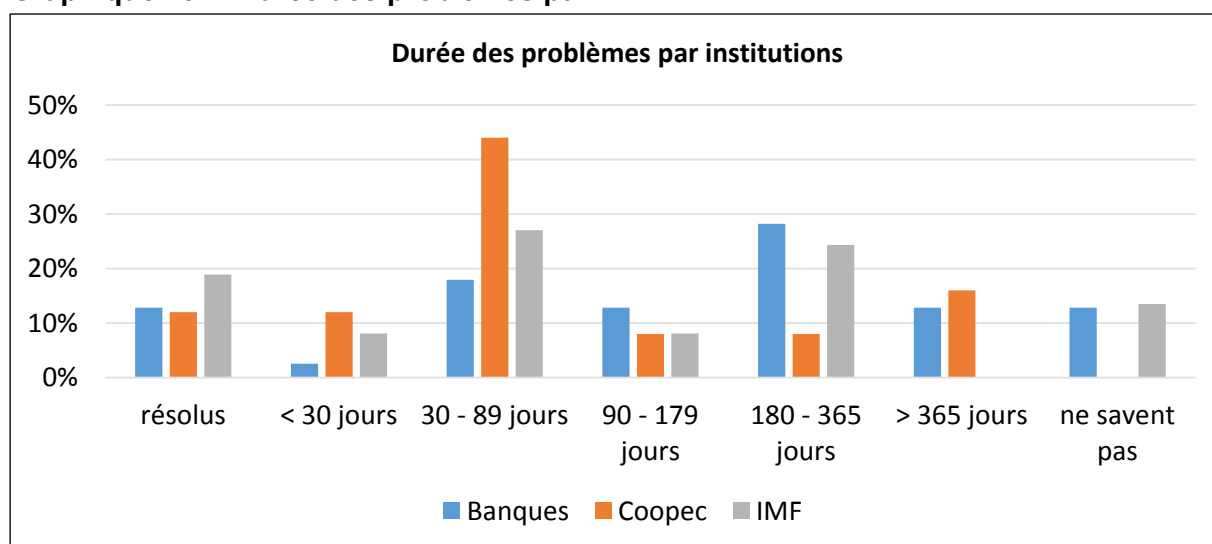
L'index est le résultat d'une multiplication de deux facteurs composés. D'un côté se trouve la perception du client et la durée des problèmes. D'un autre côté, on trouve les sacrifices subis par les clients en retard, sacrifices additionnés aux autres problèmes (de santé, sociaux) auxquels ils font face suite à leurs efforts de remboursement. L'index se calcule donc par la formule : (durée + perception) * (sacrifices + problèmes).

4.1.1 Perception et durée des problèmes de remboursement

Les IF ont facilité des entretiens avec des clients en problèmes de remboursement – donc des clients listés dans le « PAR » – ou ceux qui venaient de les résoudre. 69 % des clients sont listés dans le PAR30, donc avec des retards de remboursement de plus de 30 jours. (Graphique 18)

Graphique 18 : Durée de retard de remboursement dans l'échantillon

Les problèmes des clients de banques dans l'échantillon paraissent plus difficiles à résoudre que ceux des autres institutions : 54 % des clients de banques connaissent des problèmes depuis plus de 90 jours (PAR90), comparé à 32 % des clients d'IMF et COOPEC. (Graphique 19)

Graphique 19 : Durée des problèmes par IF

Pour l'index, nous donnons des valeurs de 0–5 pour la durée du retard : plus le retard persiste, plus le problème de surendettement semble difficile à résoudre. Des problèmes résolus comptent donc pour 0 tandis que des problèmes de plus d'un an comptent pour 5. Le facteur 2 est attribué aux personnes qui ne se souviennent pas du début des problèmes.

Composantes	Description	Modalités
Durée des problèmes de remboursement	0 ; < 30 jours ; 30-89 jours ; 90-179 jours ; 180-365 jours ; > 365 jours	0-5

73 % de l'échantillon se considèrent surendettés. Les clients des banques en retard de remboursement se sentent plus souvent surendettés (85 %) que la moyenne, tandis que 38 % des clients d'IMF semblent plutôt confiants à l'idée de pouvoir rembourser et redémarrer les activités économiques. (Graphique 31 : annexe). Les clients se disant surendettés justifient cette perception par leur incapacité de remboursement, souvent causée par des problèmes d'entreprises ou par la multiplication des intérêts ou des pénalités en cas de retard. D'autres indices du surendettement sont le stress et les conséquences mentales que les personnes en défaut de remboursement subissent.

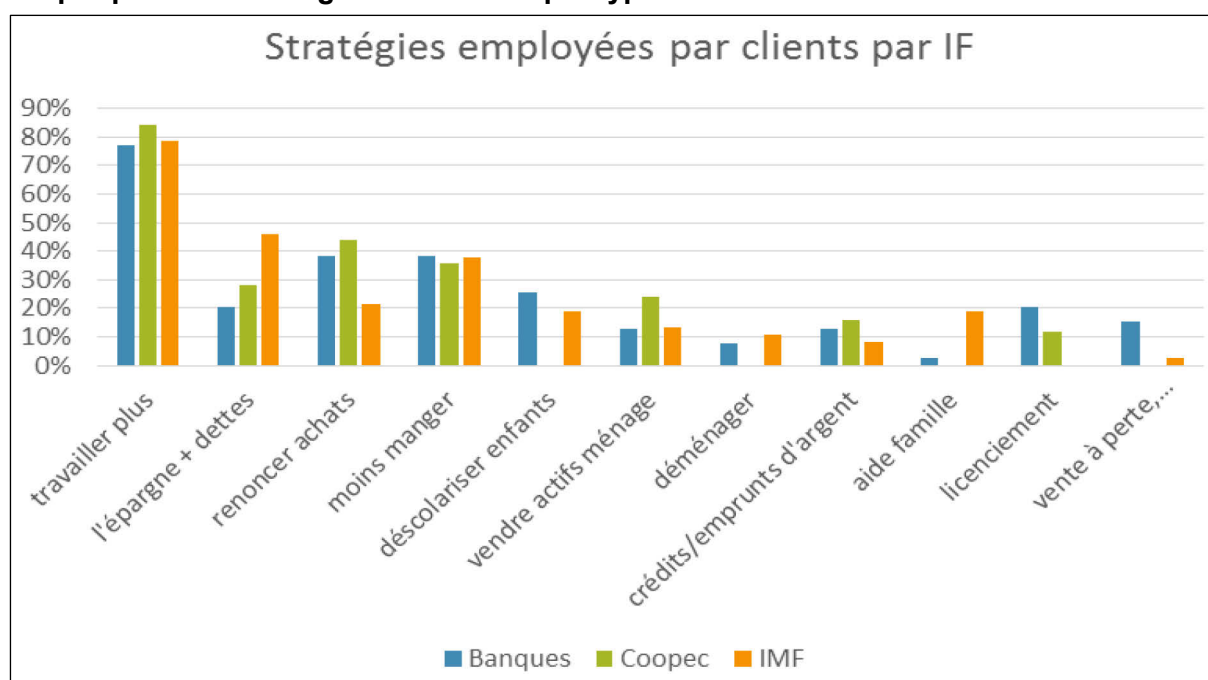
« L'activité ne marche plus, je n'arrive pas à payer le crédit »
 « Je suis mal à l'aise vu que les pénalités s'accumulent »
 « Après le rééchelonnement du crédit les intérêts se multiplient »
 « Je n'arrive pas à payer, je ne supporte pas la pression des agents »
 « J'ai des insomnies, je suis traumatisé, j'ai perdu l'appétit »
 « Je suis étouffé et je suis en crise »
 (des clients)

Les 27 % qui ne se croient pas surendettés malgré les retards mettent en avant que leurs entreprises roulent quand même et rendent, même si moins que prévus, et que, avec du retard, ils réussiront à se sortir de leurs problèmes. Un aspect qui apparaît régulièrement dans leurs arguments est le fait d'avoir de l'épargne qui s'ajoute au capital nécessaire pour les échéances. Pour l'index, les valeurs 0 (non, je ne me sens pas surendetté) et 1 (oui, je me sens surendetté) sont à retenir.

Composantes	Description	Modalités
Perception de surendettement	Non ; oui	0 ; 1

4.1.2 Stratégies pour rembourser et autres problèmes

De ce côté de la multiplication, nous analysons les stratégies employées par les clients et le nombre et la gravité des sacrifices qu'elles exigent afin de pouvoir rembourser.

Graphique 20 : Stratégies des clients par type d'institution

Les stratégies sont groupées en catégories de sacrifices (renoncements, affaires, emprunt, famille, actifs ; Graphique 20) qui reçoivent une valeur selon la sévérité existentielle de la démarche (gradués de 1 à 6) : plus de 70 % de l'échantillon dit devoir travailler plus pour pouvoir rembourser, une stratégie qui n'est pas forcément un sacrifice, et sans doute pas existentielle, ce sacrifice reçoit donc la valeur 1. En revanche, les plus de 30 % qui économisent en mangeant moins subissent un sacrifice considéré comme existentiel auquel est donc attribuée la valeur 6 (Tableau 5).

Tableau 5 : Composition de l'index « stratégies »

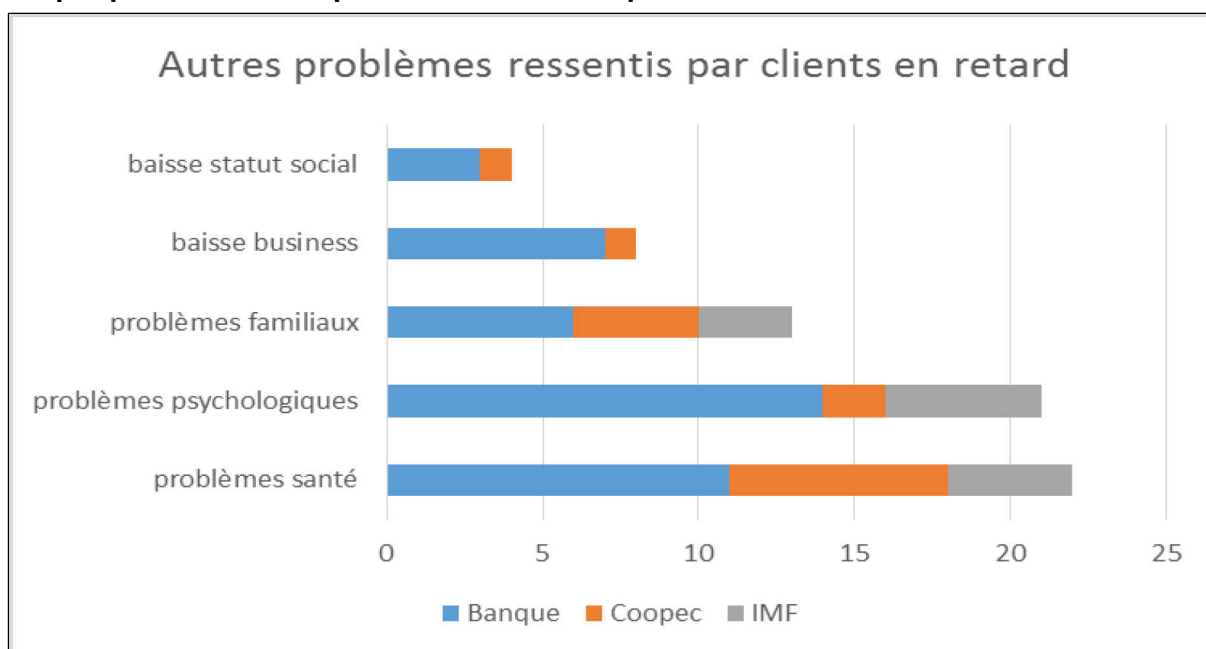
Renoncements (Valeur)	Affaires	Dettes	Paiement externe	Actif
Moins manger 6	Licenciement employés 4	Emprunt (amis, autres) 4	Aide famille 2	Travailler plus 1
Déscolariser enfants 6	Non-recrutement 2	Crédit institution 5	Recouvrement dettes 1	Épargne 1
Déménagement 5	Non-paiement salaires 3			
Vente d'actifs du ménage 4	Vente sous prix, fermeture 3			
Renoncement achat 3				
TOTAL 24	12	9	3	2

Les valeurs des sacrifices subis par client sont totalisées et servent à en catégoriser la sévérité en cinq degrés : aucun, modéré, tangible, sévère, fatal. 55 % des personnes de l'échantillon subissent des sacrifices considérés tangibles, sévères ou fatals. Elles éprouvent plusieurs sacrifices existentiels tels qu'une réduction de la quantité alimentaire ou des dépenses dédiées à l'éducation des enfants, un ralentissement des affaires (fermeture de l'entreprise, licenciement des employés etc.) ou un nouveau crédit auprès de prestataires institutionnels ou informels qui, à la longue, peuvent affecter négativement les capacités de rebondir des clients endettés. (Tableau 6)

Tableau 6 : Index « sacrifice » pour l'échantillon

Index	Sévérité sacrifice	Exemples	% échantillon
0	aucun		1,0
1–5	modéré	déménagement ou licenciement salariés	43,6
6–10	tangible	moins manger ou second crédit & ventes à perte	27,7
11–15	sévère	déscolarisation enfants & licenciement & aide famille	16,8
>15	fatal	moins manger & déscolarisation enfants & non-paiement salariés & aide famille	10,9

Dans une deuxième démarche, d'autres problèmes auxquels ils sont confrontés en raison des stratégies employées ou pratiques de recouvrement sont évalués. Les conséquences des sacrifices et des méthodes de recouvrement peuvent être classifiées en problèmes de santé, psychologiques, familiaux et ralentissement des affaires. Plus de 21 % de l'ensemble de l'échantillon connaissent soit des problèmes de santé, soit des problèmes psychologiques suite aux retards de remboursement ou aux pratiques de recouvrement. Pour les clients de banques, le ratio est encore plus alarmant : 28 % connaissent des problèmes de santé, 36 % des problèmes psychologiques (Graphique suivant)

Graphique 21 : Autres problèmes ressentis par clients en retard de remboursement

4.1.3 Synthèse : Index de surendettement

En faisant le calcul de la perception, la durée et des sacrifices (Tableau 7), nous arrivons à des valeurs représentant la sévérité de surendettement du client.

Tableau 7 : Composantes et modalités de l'index de surendettement

Composantes	Description	Modalités
Perception de surendettement	Non ; oui	0 ; 1
Durée des problèmes de remboursement	0 ; < 30 jours ; 30-89 jours ; 90-179 jours ; 180-365 jours ; > 365 jours	0-5
Sacrifices	Pas de sacrifices ; sac. modérés ; sac. tangibles ; sac. sévères ; sac. fatals	0 ; 2 ; 4 ; 6 ; 8
Autres problèmes	Santé ; psychologique ; famille ; statut social ; affaires	0-5

Les valeurs sont catégorisées en tranches de surendettement de plus en plus graves (Tableau 8) allant du risque au surendettement jusqu'à un surendettement très sévère. Cela permet d'estimer l'importance du surendettement parmi les clients d'IF avec des problèmes de remboursement et, in fine, à quantifier le problème de surendettement à Kinshasa.

D'après les enquêtes, 57 % de l'échantillon tomberaient dans les catégories « surendettés » ou pire, donc des cas où les problèmes de remboursement persistent depuis plus de 30 jours et qui ont connu des sacrifices au moins tangibles.

Ces cas-là se considèrent surendettés et ne savent souvent plus comment répondre aux exigences de leurs créanciers. Ils sont souvent stressés ou traumatisés par les méthodes de recouvrement et se voient confrontés à des problèmes sociaux.

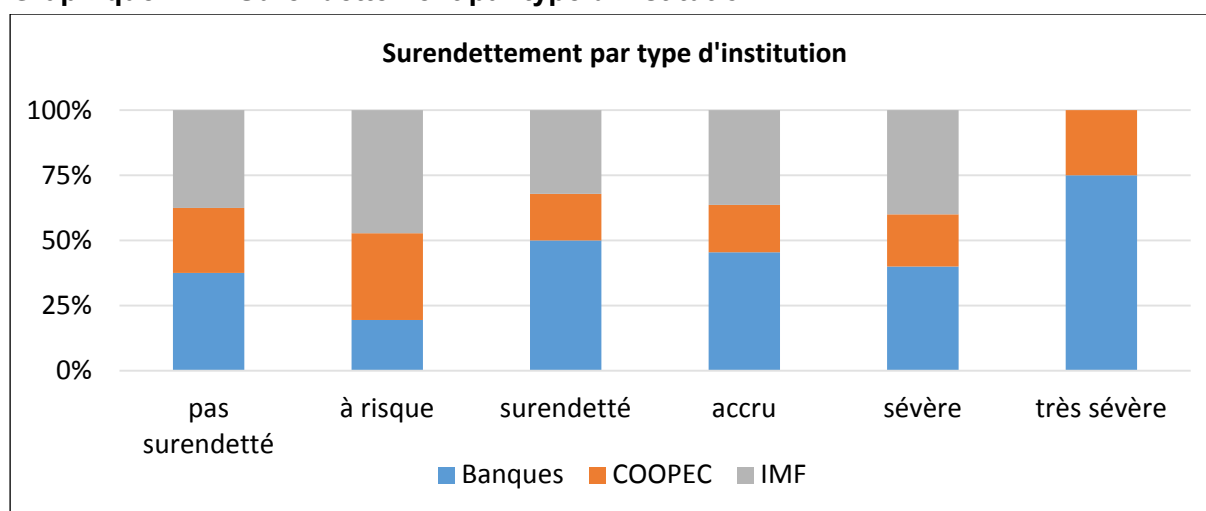
Tableau 8 : Catégories de surendettement

Valeurs	Sévérité de surendettement	Exemples	% de l'échantillon
0	Pas surendetté	pas en retard, pas de sacrifices, pas de problèmes	8%
0-10	Risque de surendettement	Retard depuis moins de 30 jours & sacrifices modérés & problèmes familiaux	35%
11-20	Surendetté	Se considère surendetté & retard depuis 30-89 jours & sacrifices tangibles	28%
21-30	Surendettement accru	Se considère surendetté & retard depuis 30-89 jours & sacrifices tangibles & problèmes psychologiques	11%
31-40	Surendettement sévère	Se considère surendetté & retard depuis 89 - 179 jours & sacrifices sévères & problèmes psychologiques & problèmes santé	12%
> 41	Surendettement très sévère	Se considère surendetté & retard depuis 180-365 jours & sacrifices fatals & problèmes psychologiques & problèmes santé	8%

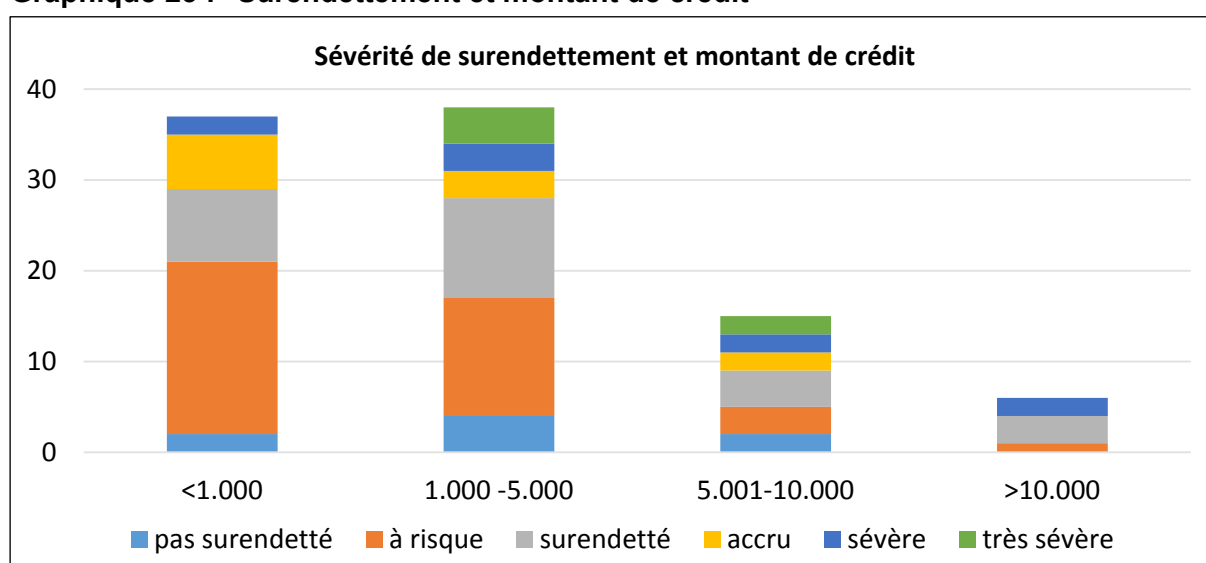
4.2 Facteurs favorisant le surendettement

Le type d'IF ayant octroyé le crédit, le montant, le fait d'avoir reçu le montant sollicité ainsi que le fait d'avoir de multiples crédits, semblent influencer la sévérité du surendettement :

- Les clients de banques en problème de remboursement semblent plus sévèrement surendettés que les clients d'autres IF (Graphique 22) : 74 % d'entre eux sont surendettés ou pire (valeur de plus de 11). En comparaison : 44 % des clients de COOPEC et 46 % des clients d'IMF tombent dans ces catégories de surendettement.

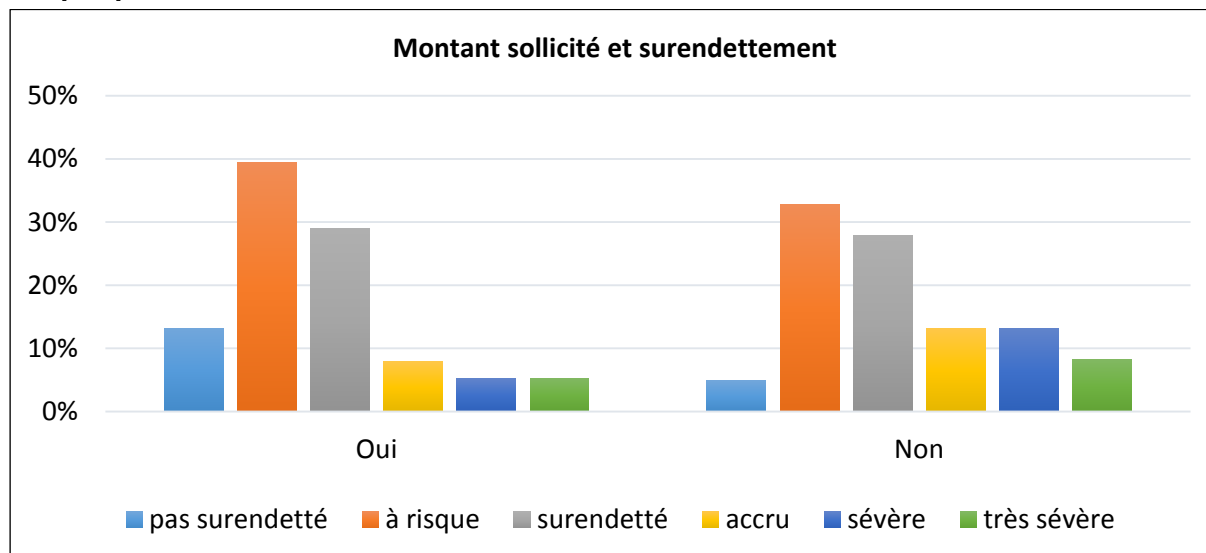
Graphique 22 : Surendettement par type d'institution


- Les clients de crédits en groupe sont moins sévèrement endettés que les clients individuels : 61 % des clients individuels sont surendettés, comparé à 47 % des clients en groupes.
- Le fait d'avoir plusieurs crédits en cours aggrave le surendettement : 67 % des clients avec plusieurs crédits sont surendettés ou pires, comparé à 54 % des clients avec un seul crédit en cours.
- Les MPME surendettées (ou pires) ont en moyenne reçu des montants de 6 320 USD. Pour celles en risque de surendettement ou pour lesquelles le problème est résolu, la moyenne est de 2 360 USD.
- Le pourcentage de surendettés parmi les tranches de crédit augmente avec le montant de crédit (moins de 1 000 USD = 43 % ; 1 000 à 5 000 USD = 55 % ; 5 001 à 10 000 USD = 67 % ; plus de 10 000 USD = 83 %) (Graphique 23).

Graphique 23 : Surendettement et montant de crédit


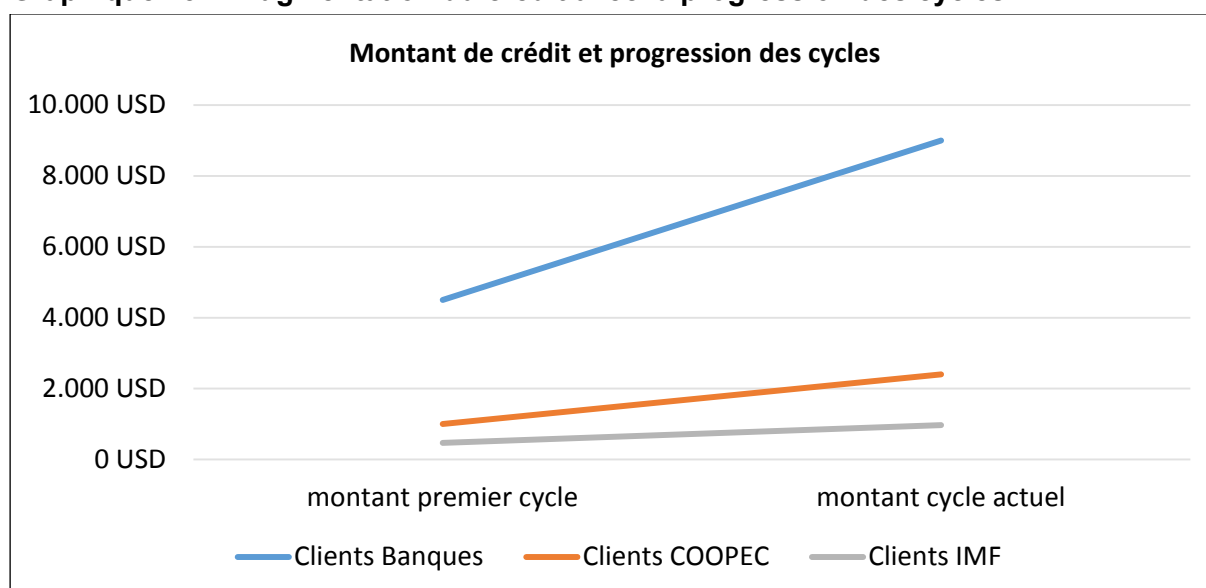
- Le rationnement du montant de crédit est une méthode répandue pour réduire le risque de surendettement : 62 % de l'échantillon n'ont pas reçu le montant sollicité (Graphique 24). Cependant, parmi ceux qui ont reçu le montant demandé et qui ont des problèmes de remboursement, le surendettement est moins sévère (47 %) que pour ceux qui ont été rationnés (62 %).

Graphique 24 : Montant sollicité et surendettement



- Comme mentionné dans le chapitre 3.4.5, la croissance automatique du montant de crédit à chaque cycle contribue au risque de surendettement.
- En moyenne, les montants octroyés doublent entre le premier crédit et l'encours actuel (Graphique 25).

Graphique 25 : Augmentation du crédit avec la progression des cycles



Ni le genre, ni l'âge ni le niveau d'études ni la taille de la famille ne paraissent être des facteurs décisifs pour la sévérité du problème de surendettement :

- Hommes (53 %) et femmes (60 %) paraissent similairement victimes de surendettement.
- Dans toutes les tranches d'âge analysées, les problèmes de surendettement se manifestent. Cependant, moins d'entrepreneurs de 49-58 ans connaissent un surendettement accru ou pire (17,4 %) que leurs homologues de 39-48 ans (35,6 %) et de 29-38 ans (29,6 %).
- Le pourcentage des surendettés est similaire pour les entrepreneurs ayant terminé l'école secondaire sans diplôme (60,6 %), pour les universitaires diplômés (61,1 %) et pour les universitaires sans diplôme (57,1 %). Seuls ceux ayant achevé la secondaire avec diplôme sont légèrement moins sévèrement endetté (47,1 %).

Le secteur d'activité, le cycle de crédit et le fait d'avoir un second gagne-pain dans le ménage semblent jouer un rôle secondaire pour la sévérité de surendettement :

- Petit commerce (43 %) et services (50 %) semblent surendettés à la même échelle.
- Comme pour la moyenne des clients connaissant un problème de remboursement, les entrepreneurs surendettés ou pires se trouvent entre le troisième et quatrième cycle.
- 40 % des surendettés ne sont pas les seules sources de revenus du ménage. Parfois, le deuxième salaire peut aider à rembourser les dettes.

Un tiers des clients de crédit connaissaient des gens avec des problèmes de remboursement avant de solliciter un crédit, et 78 % conseilleraient à leurs voisins de solliciter un crédit malgré les difficultés qu'eux-mêmes ont connues. Le fait de connaître de mauvais exemples ou d'avoir soi-même des problèmes de remboursement ne semblent pas servir d'avertissement.

4.3 Conclusions : surendettement dans l'échantillon

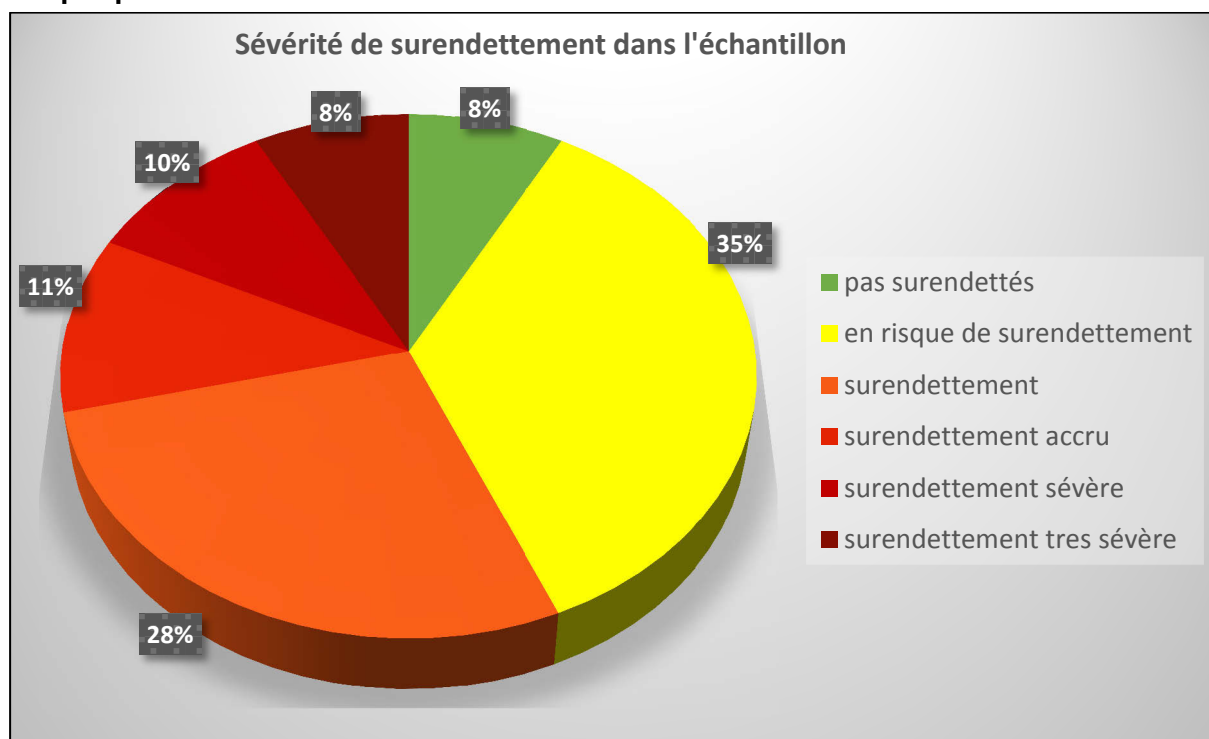
L'index de surendettement est développé sur la base d'une définition qualitative qui met au centre de l'analyse les sacrifices subis suite aux efforts de remboursement. Selon cet index, 57 % de l'échantillon est surendetté ou pire (Graphique 26).

Le degré de surendettement augmente avec le montant de crédit. Les MPME surendettées (ou pires) ont en moyenne reçu des montants de plus de 6 320 USD. Le rationnement du montant de crédit semble contreproductif comme protection contre le surendettement : le surendettement est plus sévère pour les clients qui ont été rationnés que pour les autres. La croissance automatique du montant à chaque

cycle peut contribuer au risque de surendettement, si l'augmentation est un automatisme plutôt que d'être basée sur une analyse économique des capacités de remboursement. En conséquence, les clients de crédits en groupe sont moins sévèrement endettés que les clients individuels. Le fait d'avoir plusieurs crédits en cours aggrave le surendettement.

Ni le genre ni l'âge ni le niveau d'étude ni la taille de la famille ou bien même le nombre de gagne-pains dans le ménage ne paraissent être des facteurs décisifs pour la sévérité du problème de surendettement. Le secteur d'activité et le cycle de crédit semblent également jouer un rôle subordonné.

Graphique 26 : Sévérité de surendettement



5 Évaluation du surendettement à Kinshasa

Dans le chapitre suivant, il s'agit de faire la synthèse de l'évaluation du risque de surendettement (chapitre 3) et de l'analyse de la qualité de surendettement constaté à Kinshasa (chapitre 4). Les différentes causes de surendettement perçues par les acteurs sur place sont décrites et classées pour les côtés de l'offre et de la demande, ainsi que des facteurs exogènes, inspirés de la répartition de Schicks (2010, chapitre 2). Pour finir, les pratiques auxquelles les acteurs sur place recourent actuellement pour dépister et réduire le risque de surendettement sont présentées et discutées.

5.1 Risque et qualité de surendettement à Kinshasa

« Après le rééchelonnement, les intérêts se multiplient de plus en plus »
« J'étais malade, inactive, sans ressources »
« C'est une corde au cou »
(des clients)

Il a été mis en évidence dans les chapitres précédents que le risque d'une crise de surendettement est assez élevé à Kinshasa et que la dimension du surendettement parmi les clients identifiés se présente de manière sérieuse. L'importance relative du phénomène n'est cependant pas de taille à cause du faible taux de bancarisation en RDC à 5 % (Le Phare 2013 ; Financial Afrik 2013 ; BCC 2012).

Néanmoins, la gravité de la situation des clients surendettés, la croissance des PAR sur certains marchés centraux accentuée pour certaines institutions et le fait qu'il s'agit d'un secteur financier à croissance rapide, déconseillent de négliger les tendances de surendettement identifiées. Au niveau des responsables, il faut des mesures sérieuses pour réduire le risque et pour aboutir à une meilleure protection du client. Actuellement, les conséquences pour les surendettés sont sérieuses, les débiteurs défaillants ressentent beaucoup de pression sociale et économique. Les pénalités ajoutées aux dettes renforcent le sentiment d'impossibilité de sortir de la situation.

Traditionnellement en RDC, l'endettement est considéré comme un défaut de caractère (Exp13), donc l'intrusion d'agents de crédit dans la vie personnelle est honteuse pour les clients. Les craintes sont aussi plus existentielles quand les endettés sont menacés de la saisie de leurs biens – d'après des experts, le passé récent a connu quelques cas de suicide liés aux problèmes de remboursement (Exp19, Exp28). Si des scénarios comme en Andhra Pradesh doivent être évités, si les objectifs sociaux des IF sont pris au sérieux et si la réputation du secteur doit être sauvegardée, les efforts pour réduire le risque de surendettement doivent être renforcés.

5.2 Différentes causes du surendettement

Le Chapitre 2.3 démontre que de multiples facteurs contribuent au surendettement : les prêteurs peuvent augmenter les risques, les clients eux-mêmes peuvent prendre de mauvaises décisions, et certains facteurs exogènes peuvent pousser l'emprunteur au surendettement. (Schicks 2010, Graphique 2) Les entretiens menés avec différentes parties prenantes du secteur donnent un aperçu des causes de surendettement et des dynamiques de surendettement à Kinshasa sous différents angles.

5.2.1 Facteurs exogènes/Niveau structurel

Beaucoup de facteurs exogènes attribués au niveau structurel se qualifient comme causes du surendettement.

Manque de protection des clients

La fragilité de l'État implique que certaines réformes, par exemple concernant la protection des consommateurs, ne s'appliquent que lentement et de façon incomplète (CGAP 2013). Malgré les efforts de réglementation étatique du côté de la BCC et malgré la petite taille du secteur, la présence d'institutions internationales, et les différents efforts de mise à niveau du secteur tels que les standards et procédures internes, la tendance au surendettement persiste. L'absence d'une structure de supervision ou d'un système judiciaire efficace entraîne des pratiques provisoires et partiellement illégales (3.3.4) qui dépassent les règles de protection des clients (Exp11 ; AC 5 ; AC8).

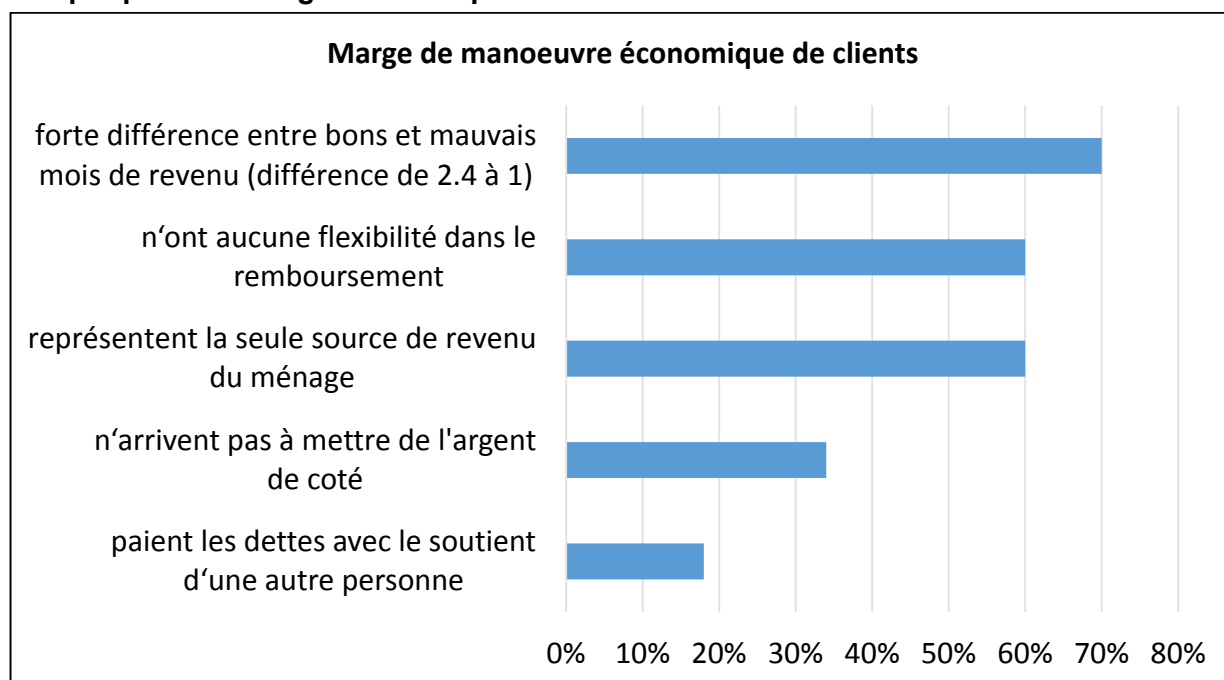
Marge économique limitée

Comme décrit dans le Chapitre 3.2.3, les entrepreneurs opèrent dans un contexte économique difficile. Leur marge de manœuvre en tant que clients est limitée car les IF soutiennent plutôt le commerce et le service que la production et la transformation et ne financent pas des idées et des plans mais des entreprises existantes. Ainsi, la majorité d'entre elles poursuivent des stratégies d'achat et vente peu innovatrices et se ressemblant.

La situation de forte concurrence combinée à une baisse de conjoncture et de pouvoir d'achat peut négativement affecter les entreprises. Elles doivent donc gérer de fortes variations entre des mois à bon revenu et des mois à mauvais revenu : les clients de notre échantillon gagnent en moyenne 2,4 fois plus pendant les bons mois, mais ceux-là sont rares et difficilement prévisibles. Plus de 60 % d'entre eux sont les seuls contributeurs au budget du foyer, et un tiers de l'échantillon n'arrive pas à mettre de l'argent de côté même avant les problèmes de remboursement. Ils sont donc majoritairement seuls responsables de l'argent disponible pour plusieurs

personnes (4,6 en moyenne) mais n'arrivent pas à gagner suffisamment pour développer des réserves. (Graphique suivant).

Graphique 27 : Marge économique des MPME



Déficits structurels

« Ce sont des cas d'accident, de vol de marchandises et d'argent. Les clients paient quelqu'un pour faire des achats à Dubaï ou en Chine et souvent la personne disparaît avec l'argent. Dans d'autres cas, la police démolit le marché, les maisons des clients. La faute est quand même avec le client car il doit trouver un endroit sûr pour ses affaires. »
(un agent de crédit sur les causes du surendettement de ses clients, AC5)

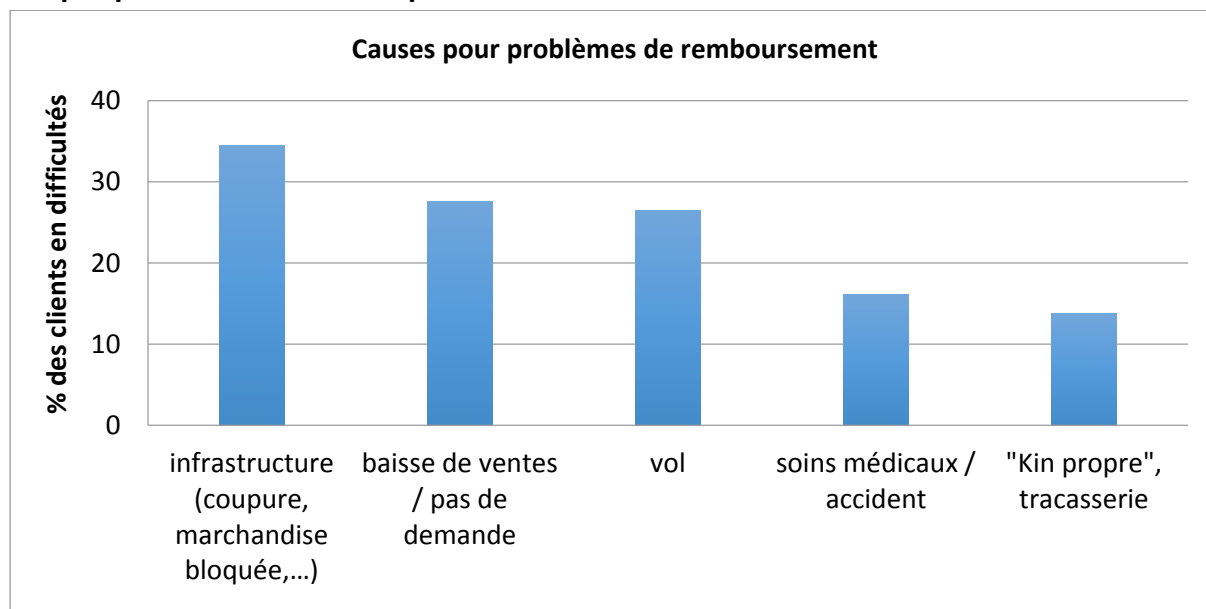
Les clients dénombrent surtout les circonstances imprévues comme causes exogènes pour leurs problèmes de remboursement. Les déficits au niveau structurel encadrent leurs difficultés de gestion du business et de gestion du crédit. Certains déficits affectent surtout certains types de clients (Graphique 28).

Les coupures d'électricité sont difficiles à gérer surtout pour tous les traitements de produits alimentaires. Les problèmes de transport et de douanes et des délais de recettes suite aux retardements affectent les acheteurs de produits de l'intérieur et de l'étranger.

La faible conjoncture a pour conséquence que le pouvoir d'achat instable se répercute sérieusement sur les affaires des emprunteurs commerciaux et sur leur capacité à rembourser régulièrement (Exp5).

La précarité de l'environnement s'avère être un obstacle de plus pour les pratiques d'affaires précaires des entrepreneurs, qui doivent faire voyager de l'argent pour effectuer des achats, souvent de grandes sommes en liquide, et par le biais de partenaires qui peuvent disparaître avec l'argent.

Graphique 28 : Causes des problèmes de remboursement – MPME



Les micro-entrepreneurs en particulier souffrent d'un manque de sécurité contre les tracasseries, manque intensifié dans le cadre de la campagne « Kinshasa propre » : d'après divers témoignages, des policiers détruisent les étalages et brûlent les marchandises de petits vendeurs insuffisamment « formalisés ». Dans notre échantillon, ce sont surtout les clients avec de petits montants qui sont affectés par ces pratiques : 35 % des crédits de moins de 1 000 USD ayant des problèmes de remboursement sont liés à la campagne des forces de l'ordre, la moyenne de leurs crédits est de 608 USD.

Au-delà des déficits qui encadrent la gestion économique des clients, certains défauts au niveau des structures étatiques peuvent contribuer à la situation :

- Le monopole de la SONAS limite la possibilité des clients à s'assurer contre les accidents, maladies et autres imprévus (Exp24) ;
- Des employés ne peuvent souvent pas se fier à la régularité du paiement de leurs salaires et développent d'autres activités à côté, sans rapport avec leurs compétences en gestion d'entreprise (Exp17) ;
- L'absence d'une Centrale de Risque opérationnelle entraîne une base d'information déficitaire pour les prêteurs (aspect discuté en profondeur : 3.3.4.)

5.2.2 Côté offre

Effets de compétition

Le côté de l'offre et les effets de compétition entre les IF sur le surendettement sont abordés en profondeur dans le chapitre 3.3.5. Au-delà de la pression qui en résulte sur les agents de crédit, les analyses des dossiers des clients sont difficiles, parfois faites à base d'informations insuffisantes ou faussées, et peuvent mener à l'octroi de crédit à de faux clients. Ceci est attribué au fait que les agents de crédit ne sont pas suffisamment bien formés et expérimentés et qu'ils ont du mal à comprendre les besoins et motivations des demandeurs de crédit (Exp5 ; Exp11 ; Exp27) :

« Les agents de crédit sont souvent des enfants. Ils sont très jeunes et n'ont jamais eu de business eux-mêmes. Il y a beaucoup d'amateurisme qui entraîne des mauvaises analyses »
(un entrepreneur PME)

Une telle situation résulte, entre autres, d'une rotation élevée du personnel des IF, qui est souvent recruté par les concurrents (Exp2 ; Exp5). Les banques de microfinance et les banques commerciales sont capables de séduire les agents de crédits des COOPEC et IMF en offrant des salaires plus importants et des positions intéressantes (Exp1). De 350 USD par mois, les coûts moyens d'un agent de crédit à Kinshasa sont relativement élevés, et les montants payés par les banques ne sont pas payables par les IMF et COOPEC. Surtout au sein des coopératives et IMF, le faible salaire des agents de crédit peut entraîner de mauvaises pratiques d'octroi de crédit et une durée d'emploi limitée, et donc aboutir au manque de professionnalisme (Exp4 ; Exp7).

Offres inflexibles et non-adaptées aux clients

Le risque augmenté inhérent à l'inclusion financière a pour résultat des taux d'intérêts élevés (chapitre 2.1). En conséquence, les entrepreneurs plus établis qui constitueraient des clients plus fiables se prononcent souvent contre les crédits (FG4). La charge de cette sélection adverse demeure auprès des clients plus vulnérables, qui n'ont pas la capacité de discerner les coûts cachés et qui n'ont pas les fonds propres ou les contacts pour se procurer du capital ailleurs et à de meilleures conditions (Exp14 ; Exp7). Principalement des centres de formation et des associations d'entrepreneurs reprochent aux IF leur manque de créativité, d'audace face au risque et de bonnes capacités pour développer des produits divers et des offres flexibles et améliorées (Exp19 ; Exp28 ; FG4). Les IF contribuent donc à l'augmentation du risque de surendettement en attirant trop de mauvais clients du même segment (Exp4).

Conditions de crédit rigides

La rigidité des conditions de crédit et les pratiques de récupération sont en contradiction avec le contexte précaire et variable des entrepreneurs et peuvent donc aggraver les problèmes de remboursement.

« (L'institution) n'est jamais malade, (l'institution) ne connaît pas le deuil »
Expression courante dans la cité (Exp28)

En cas de baisse d'affaires (quelle qu'en soit la raison), leur économie marginale n'est plus en mesure de répondre aux exigences inflexibles des institutions financières. Le retard de remboursement est sanctionné par des pénalités qui s'ajoutent à des sommes à rembourser dépassant les capacités des clients.

L'inflexibilité des conditions dans un contexte flexible et difficilement planifiable et des pratiques de recouvrement abusives (chapitre 5.3) aggravent davantage la situation des débiteurs. Dans l'ensemble, les IF poursuivent une approche d'offre plutôt qu'une approche de demande (Exp11).

5.2.3 Côté demande

La pression socioéconomique et une faible compréhension des obligations consécutives à l'endettement peuvent mener à des choix imprudents de la part des débiteurs (Schicks 2010). Certains experts mettent en avant des caractéristiques socioculturelles pour expliquer l'importance du surendettement : une sous-estimation des obligations d'un crédit et un manque de compréhension de la notion de temps (Exp11 ; Exp17 ; Exp27).

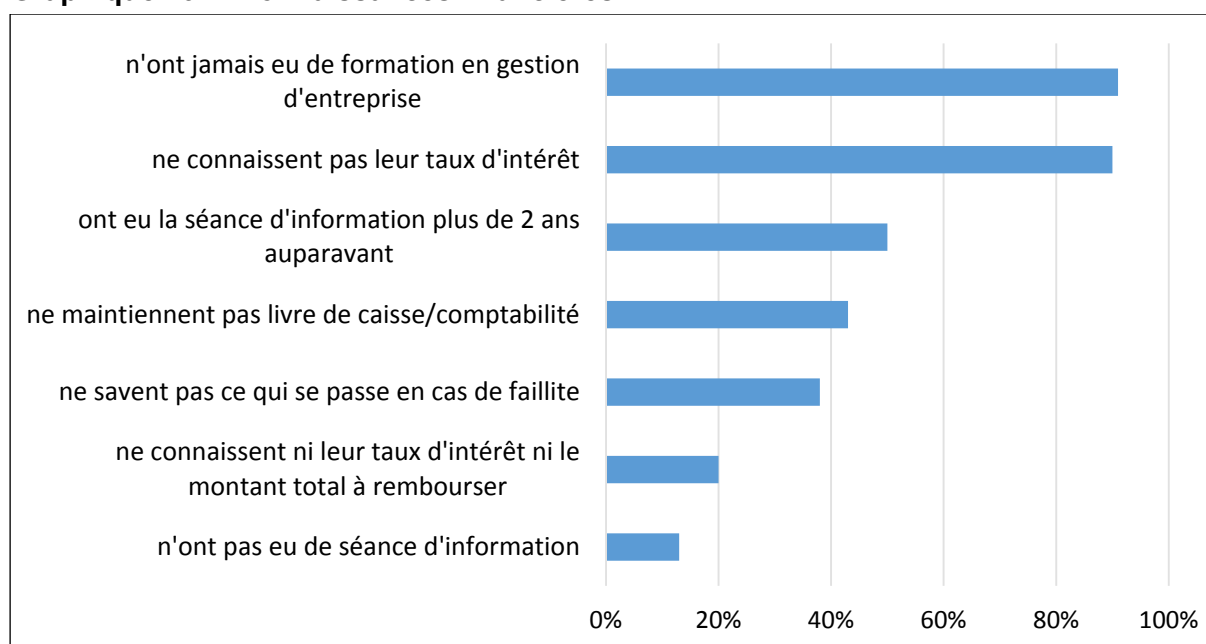
Capacités des entrepreneurs

Les clients cibles paraissent avoir en général une mauvaise éducation financière et des capacités de gestion limitées. Contrairement aux évaluations des experts du secteur qui disent majoritairement que le manque d'éducation représente un problème central pour le surendettement, le niveau d'éducation dans notre échantillon n'est donc en général pas particulièrement bas : 25 % des entrepreneurs ont suivi des études universitaires, et 18 % les ont terminées avec un diplôme. 34 % des entrepreneurs ont un diplôme du secondaire.

Ceci dit, les connaissances financières paraissent basses, malgré les longues années d'expériences des entrepreneurs (78 % de l'échantillon travaille depuis plus de 7 ans dans son domaine, 8 % depuis 5 ou 6 ans) :

- La grande majorité (91 %) n'a jamais reçu de formation en gestion d'entreprise, et l'apprentissage qu'elle a connu était sur le terrain en travaillant.

- 90 % ne connaissent pas leur taux d'intérêt mais plutôt le montant total à rembourser. Comme la connaissance du taux d'intérêt est indispensable pour pouvoir comparer les conditions de crédit, l'ignorance de cette information limite les clients dans leurs décisions.
- Les séances d'informations dans lesquelles les IF transmettent les conditions des crédits et pendant lesquelles elles auraient l'occasion d'influencer les pratiques entrepreneuriales des clients sont rarement actualisées. La moitié de l'échantillon a reçu ses informations plus de deux ans auparavant, et 13 % n'ont jamais eu de séance.
- 43 % des entrepreneurs ne tiennent pas de livre de comptabilité, et les livres de caisse tenus par la majorité ne constituent pas des livres mis à jour régulièrement permettant un suivi des recettes et sorties. Ce manque de comptabilité entrave pour les agents de crédit les analyses de dossier du client et a des implications négatives pour les capacités de planification et d'anticipation des affaires, démarches pourtant préalables à un business plan (Graphique suivant).

Graphique 29 : Connaissances financières

Beaucoup d'acteurs du secteur confirment qu'en l'absence d'une Centrale de risque opérationnelle, les mauvaises analyses des clients de leurs propres besoins financiers sont souvent décisives pour le mauvais octroi de crédits. Principalement des agents de crédits mais aussi des experts se plaignent que beaucoup de clients manquent de planification des affaires et d'une analyse pertinente de leurs besoins et de leurs charges (Exp17 ; Exp19 ; Exp27 ; Exp28).

« La plupart (surtout les micro et petites entreprises) ne savent pas bien gérer leurs activités (...). Ils n'ont pas de plan d'affaires ou ne savent pas concrètement affecter l'argent. »
(un agent de crédit)

Quelques IF ont réagi et offrent – souvent en coopération avec un centre de formation – du soutien pour formaliser les entreprises et élaborer un plan d'affaires (Exp13 ; Exp19 ; AC4). Certaines banques ont même installé une cellule de conseil aux PME (Exp27 ; Exp13). Les informations fournies par les IF ne sont pas toujours appréciées et ne comblent pas le manque de capacité en gestion financière.

« Les clients ne s'intéressent pas aux séances d'informations. »
(un agent de crédit)

Détournement du but de crédit

Les membres du personnel des IF interviewés considèrent le détournement du but du crédit comme raison principale pour le surendettement (AC6 ; AC7 ; AC10 ; DA2). Ils insistent sur le fait qu'ils font tout leur possible pour motiver les clients à respecter leur plan d'affaires initial, mais souvent ne réussissent pas.

20 % des clients interviewés indiquent qu'ils n'ont pas dépensé l'argent comme prévu, et la grande majorité d'entre eux (80 %) ne l'ont pas signalé à l'IF. Puisque la majorité des IF ciblent les clients aux faibles revenus, le risque qu'ils dépensent une partie de l'argent pour la consommation est élevé (Exp27).

Beaucoup de créanciers se plaignent que les clients donnent souvent de fausses informations et cachent d'autres crédits et dettes (DA1 ; DA5). Ils expliquent ce comportement par un aspect difficile à vérifier : la mauvaise foi, le caractère du débiteur enclin à ne pas rembourser, à mentir aux créanciers, à faire jouer une institution contre une autre tout en se faisant un bénéfice à côté. Ce trait de caractère serait à la base du détournement de crédit, de l'utilisation à d'autres fins que celles accordées par les créanciers. Les agents de crédit ne font pas confiance aux témoignages des clients et se sentent obligés d'effectuer un suivi de près et d'exercer une pression, alors que les clients sont intimidés et cachent les faits importants de peur que la vérité leur soit désavantageuse : une combinaison créant une atmosphère de méfiance entre eux.

Les raisons pour le détournement du crédit sont diverses. Elles incluent les dépenses imprévues telles que pour des maladies ou pour des opportunités qui paraissent tentantes et qui promettent – souvent à tort – des bénéfices rapides. Quelques clients indiquent que le fait d'avoir reçu un montant inférieur à la demande les pousse à dévier du but initial et à développer une activité alternative ou à investir dans des biens de moindre qualité.

« J'ai eu l'occasion d'acheter un véhicule de bonne qualité et j'ai préféré m'en procurer pour me lancer dans le transport en commun »

(un client)

« Je craignais d'être puni parce que je n'ai pas respecté le contrat. »

(un client)

« On ne peut pas voir dans le cœur du client »

(un agent de crédit)

Manque d'autorité à négocier

La plupart des clients jugent les conditions des IF responsables de leur situation. Dans un marché financier assez compétitif, la question se pose de savoir pourquoi ils n'essaient pas de négocier d'avance les conditions avec leurs agents de crédit. Les interviewés disposent en général de peu de capacité de négociation et ne se voient pas en position forte pour négocier – ce sont les institutions qui dictent des modalités de remboursement plutôt uniformes pour tous les plans de crédits similaires.

« Les micro ne sont pas capables de comparer les produits.

Ils ne comprennent pas. Ils veulent juste savoir combien il faut donner chaque mois. »

(agent de crédit)

« Je n'ai pas demandé pour un rééchelonnement, j'avais trop peur de la réaction quand ils apprendraient ce qui s'est passé. J'ai peur des dettes. »

(Nar9)

Pression sociale

L'idée de la redistribution d'une certaine richesse est prédominante en RDC et représente une pression sociale sur les personnes aisées de partager et de soutenir les moins chanceux. Souvent, les débiteurs ne dévoilent pas que l'argent qu'ils manipulent n'est pas leur propre capital mais emprunté pour des buts bien définis. Ils sont perçus comme des personnes influentes – ce qui peut menacer leurs capacités de remboursement, car une personne assez liquide est censée assurer le bien-être d'autres membres de la famille (Exp13 ; AC3 ; DA5). Dans un environnement précaire avec plein d'imprévus, cette pression sociale augmente le risque du détournement du but du crédit de manière importante.

Au niveau international, la tendance à se surendetter dépend aussi des traits socio-démographiques et économiques des emprunteurs (Schicks 2010). Les résultats de l'enquête à Kinshasa, cependant, ne démontrent pas de différences décisives au niveau du genre, de l'âge, ou du niveau d'études des clients par rapport à la sévérité du problème de surendettement (Chapitre 5).

5.2.4 Surendettement – un système de causalités complexe

En jetant un coup d'œil rétrospectif sur les hypothèses et la chaîne de causalités du surendettement (Chapitres 1.1 et 2.2.2., Graphique 3) développées sur base théorique, les dynamiques de surendettement décrites par les acteurs à Kinshasa s'y reflètent. Bien que les explications pour le surendettement se distinguent selon les interlocuteurs, quelques corrélations majeures – et apparemment typiques – s'avèrent pour Kinshasa, des corrélations semblables aux développements dans des pays touchés de crises de surendettement. Il est donc possible de profiter des leçons apprises ailleurs et des pratiques appliquées en RDC afin d'entraver un aggravement automatique des dynamiques existantes.

5.3 Pratiques existantes : Gestion du risque de surendettement

Les acteurs du secteur financier disposent de quelques mesures initiales et éparses pour identifier et diminuer le risque de surendettement. Dans ce qui suit, les démarches existantes sont décrites et discutées afin d'identifier de bonnes pratiques qui ont le potentiel d'être adoptées ou généralisées.

5.3.1 Indicateurs d'alarme précoce

Les créanciers évaluent le risque de surendettement dans un premier temps pendant l'analyse du dossier avant d'accorder un crédit. Les agents de crédit procèdent en suivant la procédure d'un guide prédéterminé de l'IF. Pendant cette démarche, ils vérifient la crédibilité et la capacité de remboursement du client. Des indicateurs typiques utilisés incluent :

- l'historique de remboursement des crédits précédents
- la réputation du client au sein de son voisinage
- la stabilité du client suite à son adresse permanente et son commerce
- la capacité financière de remboursement
- le but du crédit sollicité (et parfois son business plan)
- les biens matériels qui peuvent servir de gage.

L'étude de Zurich apprécie de manière positive le fait que l'analyse du dossier soit exercée en suivant les critères du microcrédit. Cependant, quelques entrepreneurs critiquent la démarche consistant à contrôler le client dans sa vie privée (FG4). Comme évoqué auparavant, la valeur d'une analyse de dossier qualitative dépend aussi de la situation individuelle de la personne exécutrice : les conditions de travail et les bonus pour le recrutement de clients peuvent être contreproductifs pour une analyse diligente et critique. En plus, la qualité de l'analyse dépend de la bonne volonté et

des capacités des clients à indiquer une bonne base d'information. Le manque de comptabilité et les estimations concernant les dépenses et charges régulières défavorisent l'analyse économique requise pour quantifier les capacités mensuelles de remboursement.

Un autre signal d'alarme concerne le montant sollicité. Si un client accepte toujours le montant maximum offert par l'IF, même s'il est sous-dimensionné pour le but initial, cela le rend suspect de vouloir soit se détourner du but initial soit de solliciter le montant manquant auprès d'autres prêteurs (Exp4 ; AC11).

Après l'accord du crédit, quelques employés des IF essaient de déterminer le risque de surendettement à travers un strict suivi du client. Pour vérifier si le client respecte son calendrier de l'échéance, ils visitent le stock du client pour voir si les dépenses ont été faites selon le plan.

Face à l'absence d'une Centrale de Risque opérationnelle, certains IF partagent des informations sur les clients à travers l'échange informel entre les agents de crédit et les niveaux supérieurs des directions afin de dépister la cavalerie financière. Quand un client demande un crédit au-delà de 5 000 USD, il peut être sûr que l'IF va échanger avec ses concurrents pour savoir s'il a d'autres crédits en cours et comment il a remboursé dans le passé.

« Comme il n'y a pas de Centrale de Risque, avant d'octroyer un crédit on s'informe sur le client au niveau des autres IF. Tout ça reste dans l'informel, plein de trous, peu systématique. »
(Directeur d'agence d'une IMF)

Même si cette approche est compréhensible, elle fait une entorse au secret bancaire des clients et peut donc être considérée comme illégale.

Au niveau structurel, il n'existe pas encore de système ou d'indicateurs d'alarme précoce à Kinshasa. L'index existant depuis les années 70 est peu utilisé et ne représente pas un outil pour empêcher les crédits multiples. Dans le cadre du projet de modernisation de la CdR, le gestionnaire emmènera sa technologie et sa proposition d'identification unique avec l'aide de la KfV pour réduire le risque qu'une personne ne se procure des crédits sous plusieurs identités. Ce nouveau système d'enregistrement représentera un progrès important contre les crédits multiples et pour la réduction du risque de surendettement (Exp6 ; Exp11 ; At3).

Sur le plan de l'encadrement, il est possible de s'inspirer de l'existence d'une association d'endettés à Lubumbashi. Une telle association serait bien placée pour rassembler des données sur les surendettés et identifier les traits et historiques typiques des cas de surendettement et pour en extrapoler les signaux d'alarmes précoces. Simultanément, l'association pourrait aviser et soutenir les clients affectés (Exp17).

5.3.2 Diminution du risque de surendettement

À part les tentatives de dépistage des tendances de surendettement, il existe aussi quelques mesures pour réduire le risque de surendettement des clients. Ces mesures concernent :

- une analyse minutieuse des capacités de remboursement ;
- un suivi approfondi après le décaissement ;
- des pratiques de recouvrement ;
- une spécialisation et une réduction des charges des agents de crédit
- des instructions et réglementations ; et
- des études de marché pour une adaptation des produits et une expansion régionale.

Analyse minutieuse des capacités de remboursement

Le risque de surendettement est en particulier considéré au moment de l'accord du crédit : l'accent est mis sur le calcul de la capacité de remboursement. En qualité de précaution, le ratio de revenu et dépense mensuelle est divisé par deux pour calculer le montant maximum de capacité de remboursement mensuel (AC11). Cette approche est censée assurer des marges de manœuvre en cas d'imprévus.

Ce rationnement du montant sollicité en fonction des capacités de remboursement peut pousser le client à donner de fausses informations concernant ses revenus. Le rationnement peut aussi inciter à chercher des crédits multiples. Une stratégie pour contourner le rationnement est de déposer la même demande avec les mêmes garanties chez différentes IF et de solliciter de multiples crédits.

Une autre méthode de précaution consiste à limiter l'accroissement du montant de crédit au prochain cycle. L'augmentation automatique du montant de crédit est une méthode répandue pour fidéliser les clients. Cependant, cette pratique s'est avérée dangereuse – la plupart des problèmes de remboursement se matérialisent après plusieurs cycles quand les analyses sont moins méticuleuses et les clients plus enclins à investir l'argent dans d'autres choses que l'activité principale. Les IF ont donc, pour la plupart, introduit des taux déterminant l'augmentation du crédit (Exp4). Elle n'est plus automatique, mais soumise à une nouvelle analyse vérifiant que l'évolution des affaires justifie une augmentation (Exp21 ; Exp30).

Auprès de la plupart des IF, les prêts multiples aux mêmes ménages et parfois les prêts multiples tout court sont interdits (Exp18 ; DA5). Néanmoins, les agents de crédit choisissent parfois de défier cette instruction si l'analyse économique indique des capacités suffisantes pour rembourser plusieurs crédits (DA5).

Selon la BCC, les IF sont prêtes à introduire des taux dégressifs afin d'alléger la charge des clients. Quelques institutions l'ont déjà fait et ont donc commencé à revoir les conditions en faveur des clients (Exp7 ; Nar15).

Par le passé, il y a eu la pratique d'afficher les photos et noms des mauvais emprunteurs dans différentes agences afin d'empêcher la réalisation de nouvelles relations d'affaires avec eux. Ces pratiques ont été interdites en raison de la violation des droits des clients (Exp17).

Suivi après décaissement

Les agents de crédit ont des plans d'action dans le cas d'un retard de remboursement ou parfois même avant, si leurs clients montrent des comportements divergents de leurs habitudes, par exemple s'ils sont moins présents dans leurs boutiques, si leurs affaires stagnent, s'ils ne répondent pas à des coups de téléphone ou s'ils ne viennent pas à des rendez-vous (DA1 ; AC9).

En cas de retard de remboursement, les agents de crédit commencent à rappeler le client par téléphone et à lui rendre visite à l'endroit de son commerce ou à son domicile. On essaye de comprendre les raisons pour le retard et de donner des idées pour pouvoir se sortir du problème et honorer les dettes. Même en cas d'imprévu et sans mauvaise volonté ou fautes de gestion du débiteur, des pénalités sont ajoutées à la somme impayée dès le premier jour de retard (Questionnaire clients).

Pratiques de recouvrement

Si le client prouve son incapacité à rembourser, il existe la possibilité du rééchelonnement du crédit. Cependant, les entretiens ont démontré que cette possibilité n'est pas extensible à tous les clients (Questionnaire clients).

Si le créancier désespère de recevoir l'argent du débiteur ou de son garant, il procède à la saisie des biens donnés comme garantie, en général sans recourir à l'aide de la justice. Même si cette pratique n'est pas licite, les IF indiquent qu'elles se voient obligées d'y recourir à cause de la lourdeur et l'inefficacité de la justice (Exp2 ; AC8). Cependant, la saisie des biens entraîne de nouveaux problèmes : souvent, les biens ne valent que 30-50 % de la valeur de la dette (AC9) ; les institutions n'ont généralement pas les capacités de stocker ou de revendre les biens saisis (Exp2). La saisie est donc – selon les promoteurs d'une approche rigide et dure - plutôt une démarche symbolique, une intervention éducative, censée mettre en garde les clients potentiels de ne pas demander des sommes qu'ils sont incapables de rembourser et adressée aux autres débiteurs de bien rembourser et d'honorer les contrats (Exp11).

En fin de compte, les IF sont contraintes d'amortir le crédit impayé après 180 ou 365 jours (BCC 2013). Une bonne pratique pour éviter un tel développement est de trouver

des solutions de restructuration des échéances, adaptées aux situations du client et à temps, sans le pousser dans une spirale de dettes à travers des pénalités ou taux d'intérêt trop élevés (AC11).

Les agences essayent de réduire les pertes sur les prêts en poussant leurs agents de crédit à maîtriser le PAR, une pression qui est souvent transmise directement aux clients. Une manière de stimuler le remboursement est d'impliquer des avaliseurs, qui sont obligés de compenser les dettes en cas de faillite du client, ou même des pasteurs qui sont engagés pour moraliser les débiteurs (AC2). Quelques agents de crédit indiquent qu'ils se servent systématiquement de la pression psychologique pour éviter le risque de non-remboursement du client (Questionnaires AC).

« En tant que suivi, les agents de crédit d'une IF font le suivant : un jour, après le décaissement de l'argent, ils font la visite sur le terrain. Si le client n'a pas utilisé l'argent comme prévu, l'IF récupère toute la marchandise. Elle la revend tout de suite même sur place pour reprendre l'argent. (...) C'est un signal fort. Ils ont raison car on a calculé le risque pour l'activité prévue donc si le client dévie du plan, le risque du crédit a changé. Ou bien, ils prennent l'argent du garant, qui s'échauffe sur le client. Le mécanisme est discutable. Mais comme la justice ne fonctionne pas... »
(un expert)

Un cas particulier d'utilisation de la pression sociale pour assurer le bon remboursement est la caution solidaire appliquée dans les crédits en groupe. Bien que ce système semble avoir ses avantages et que des institutions qui jusqu'à présent ne donnaient que des crédits individuels tentent de l'introduire, les membres des groupes qui remboursent bien ont plusieurs critiques envers la formation du groupe – souvent les membres ne se connaissent pas, ils choisissent des membres juste pour arriver à un total requis par l'IF et n'ont donc pas d'informations internes sur la moralité ou la qualité du business des autres membres (Nar15 ; Nar17). Après plusieurs cycles, ces « bons » clients peuvent essayer de récupérer l'argent payé de leur poche pour d'autres membres en devenant des eux-mêmes de mauvais payeurs (AC9).

Alléger et spécialiser les tâches des employés d'IF

Avec l'intention de recouvrer les dettes des clients en retard de remboursement, la division des tâches commence à prévaloir parmi les IF à Kinshasa. Les institutions introduisent des départements de recouvrement dont la seule tâche est le suivi des clients en retard (AC6 ; AC8). Ils disent employer des pratiques moins musclées et désagréables que celles des agents de crédit et disposer de plus de marge de négociation pour trouver des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes (AC8).

Cette division des tâches peut alléger les charges de travail des agents de crédit qui ont ainsi l'occasion d'améliorer la qualité de l'analyse et de l'accompagnement. Ces

deux aspects de la relation client-IF sont souvent évoqués comme déficitaires en termes de qualité et de proximité (Exp28 ; Exp19). Une bonne pratique exercée par quelques IF est la limitation du nombre de clients par agent de crédit avec une attribution d'objectifs considérés plus réalistes. Une telle pratique peut contribuer à une sélection plus minutieuse et un accompagnement plus compréhensif et plus solidaire, incluant un aspect de conseil et de soutien lors de la gestion du crédit de la part des agents de crédit (Exp24 ; AC11).

Les IF ont des capacités financières inégales pour la formation continue de leurs employés. Toutes les IF interviewées témoignent de bien former leurs agents de crédit et de les faire régulièrement participer à des séances d'approfondissement, à des rafraichissements des valeurs et approches de leurs IF et à des ateliers de mise à niveau du secteur et de protection du client organisé par le FPM et CGAP (Exp1).

Malgré cela, les IF ont différentes réputations en ce qui concerne leurs pratiques de suivi et de recouvrement. L'approche et le comportement des agents eux-mêmes varient considérablement (Exp18). Alors que les uns veulent établir une relation de confiance avec les clients afin de trouver les causes du problème et d'élaborer une solution commune, les autres jouent la carte de l'intimidation et de la rigueur. Cela peut se répercuter sur une situation difficile à gérer :

« Nous devons faire attention de ne pas paraître trop léger si nous voulons être pris au sérieux par les clients car ils comparent. Il faut garder l'équilibre : si on est trop dur, on perd aussi des clients. Bien sûr que beaucoup sont victimes de vol, d'imprévus, mais parfois c'est aussi un manque de prudence, malgré les expériences et malgré les discussions que nous avons eues aux préalables à propos des pratiques d'entreprise. »
(un agent de crédit).

Instructions et réglementations

Au niveau structurel, la BCC a introduit quelques directives-cadres pour les IF afin de limiter le risque du surendettement. On y compte, entre autres, la limitation du PAR30 à 5 % du portefeuille total et un fonds propre minimum de 15 %. Récemment, ces normes ont abouti à la radiation de quelques institutions financières nationales (Exp7 ; Exp5).

Les crédits à la consommation sont limités à un tiers du salaire du client. Ce mécanisme est prudent, mais ne sert qu'à maîtriser les crédits à la consommation qui ne constituent qu'un pourcentage moindre du portefeuille total des crédits. La mesure peut être abusive en utilisant le même salaire pour obtenir des crédits croisés.

Il est prévu que la publication des taux globaux rende transparents tous les coûts cachés de façon que les clients puissent comparer les offres des IF à base des coûts

réels. Cela doit être effectué à travers un site public gratuit en suivant l'exemple d'autres pays (Exp7). L'instruction d'afficher les taux et coûts réels de façon compréhensible dans les agences n'est actuellement pas appliquée (CGAP 2013).

Une autre amélioration de la protection du client sera l'introduction d'instructions réglant les procédures de récupération des dettes et un système obligatoire de plaintes qui, pour l'instant, ne sont que planifiés (Exp7 ; Exp18). Des institutions disent avoir une « politique de porte ouverte » (DA1) et disposer de boîtes de plaintes pour que des cas de mauvais comportement puissent être divulgués aux personnes responsables. Cependant, ce système ne semble pas largement répandu ou utilisé (FG4 ; FG3).

« J'ai travaillé pendant 5 ans avec une banque. C'était comme travailler avec un mur : pas de conseils, pas de soutiens, pas de questions, pas de plaintes »
(un entrepreneur lors d'un focus groupe (FG4))

Études de marché et expansion

Le Fonds pour l'inclusion financière (FPM) et des associations professionnelles des IF (ACB, ANIMF et APROSEC) disposent d'indicateurs pour la performance sociale et ont offert au secteur des formations visant les standards de protection des consommateurs. Une analyse détaillée comprenant des recommandations spécifiées sur différents plans de protection des consommateurs dans le secteur financier en RDC a été commanditée par la BCC et effectuée par le CGAP qui devrait publier le rapport en 2014 (Exp7 ; CGAP 2013).

Le FPM a aussi entrepris des études de marché depuis 2012 afin d'inciter les IF à envisager une expansion régionale hors des pôles de croissance. À cause du mauvais remboursement des clients dans un marché très disputé, quelques IF commencent à viser des nouveaux marchés : par exemple, elles quittent Kinshasa en ouvrant des agences au Bandundu, au Bas-Congo et au Katanga. Cette tendance ne fait que commencer, mais quelques IF disent voir leur avenir dans les régions plus marginales où le marché est loin d'être saturé et la concurrence minime (Exp24). L'expansion dans des régions rurales entraînerait sans doute des produits de crédits agricoles, même si à présent les expériences avec ces crédits à risque ne furent pas encourageantes (Exp24 ; Exp29). Un autre exemple est le développement de produits pour de nouveaux groupes cibles tels que des étudiants universitaires.

Quelques IF ont commencé à engager leurs clients à l'épargne afin de revaloriser la réserve financière de ceux-ci. Cette pratique augmente non seulement la résilience financière du client, mais facilite aussi la liquidité des IF et la stabilisation de leurs opérations (Exp2 ; Exp30 ; DA1 ; DA7).

6 Conclusions et recommandations

Les chapitres précédents ont analysé le risque et l'importance du surendettement à Kinshasa et ont décrit les réactions des institutions concernées face au problème. Ce chapitre reprend les arguments pour en conclure comment les différents niveaux d'interventions peuvent procéder pour réduire le risque accru de surendettement.

Les raisons pour la croissance du risque de surendettement et pour le nombre élevé de personnes surendettées parmi l'inclusion financière sont multiples et peuvent être attribuées aux niveaux étatique (cadre réglementaire et structurel) et sectoriel, elles proviennent des pratiques des institutions et des caractéristiques et actions des clients. La recherche dévoile comme causes les plus éminentes :

- L'absence d'une Centrale des Risques efficiente et opérationnelle
- La faible mise en œuvre des instructions de la BCC
- Le manque de professionnalisme parmi les IF malgré les efforts entrepris aux niveaux institutionnel, sectoriel et réglementaire.
- La concurrence entre les IF sur le même segment et le manque d'offres flexibles et adaptées
- Les analyses de dossier qui, malgré tous les efforts, n'arrivent pas à évaluer les vraies capacités des clients ainsi que leurs dispositions morales
- Le niveau d'éducation financière parmi les MPME, les pratiques d'affaires précaires et le détournement de fonds causé par des imprévus ou la mauvaise volonté.

Comme décrit dans le chapitre précédent, de nombreuses institutions entreprennent des efforts pour combler les déficits :

- La Centrale de Risque modernisée est en phase préparatoire.
- Le FPM et des associations veillent à la mise à niveau des IF et au respect des standards internationaux pour la protection du client.
- Des IF explorent de nouveaux produits et de nouvelles provinces pour trouver de la clientèle pas encore bancarisée. D'autres IF se spécialisent sur des segments peu bancarisés tel que les micro-entrepreneurs.
- Des IF commencent à donner des tâches plus spécifiques aux agents de crédit et introduisent des entités spécialisées pour l'interaction avec les clients.
- Des entrepreneurs s'organisent en réseau pour devenir plus indépendants des produits d'IF et pour avoir une meilleure position de négociation.

Tous ces efforts commencent à porter leurs fruits mais sont considérés comme insuffisants pour inverser les tendances. L'équipe suggère donc de renforcer les

efforts sur tous les niveaux (un tableau offrant un aperçu de la discussion se trouve à la fin du chapitre) :

Niveau étatique

La Centrale de Risque est un élément majeur de la lutte contre le surendettement. Les employés des IF ainsi que les experts du secteur espèrent que sa modernisation permettra de contrôler le nombre de crédits sollicités par des entrepreneurs et ainsi de réduire le risque de « cavalerie financière ».

En conséquence, le Comité de Pilotage de la CdR (composé de représentants de différentes sections de la BCC et de représentants des associations professionnelles des IF) doit :

- augmenter la vitesse de la création d'une CdR opérationnelle ;
- trouver un modèle de fonctionnement et financement qui ne désavantage pas les COOPEC et IMF ;
- assurer que les informations qu'elle diffuse soient correctes et fiables ;
- rendre transparent pour les IF le progrès, le développement et le mode de fonctionnement envisagé (responsabilité des associations) ;
- coopérer avec le Ministère de l'Intérieur et le provider pour l'identification unique du consommateur.

La BCC a progressivement étendu son contrôle du secteur et sa professionnalisation. Néanmoins, et en ligne avec l'étude « protection du client » de CGAP (2013), elle devrait :

- élaborer des normes pour l'octroi de crédit (suite à l'inauguration de la CdR) pour assurer un minimum de procédure de sélection et d'analyse de dossier. Ces normes doivent être appliquées par toutes les institutions opérant dans le segment des MPME, c'est-à-dire les COOPEC, les IMF, les banques d'inclusion financière et les banques commerciales classiques ;
- élaborer et contrôler un système d'arbitrage pour assurer un recouvrement de dette adéquat pour les créanciers, qui respecte également les droits des débiteurs. Cette démarche peut être entreprise en coopération avec les associations professionnelles ;
- assurer la transparence de l'information concernant le prix réel d'un crédit ainsi que le prix réel de retard de remboursement et des démarches possibles pour le recouvrement ;
- spécifier le type de données statistiques à fournir par les IF et rendre accessibles les données et analyses du secteur.

Le monopole des assurances demeure avec la SONAS dont les modalités de fonctionnement sont peu connues et à laquelle peu de gens font confiance (CGAP

2013). La fin de ce monopole et le développement d'une offre adaptée d'assurances pour amortir les imprévus aideraient à réduire le caractère précaire des affaires de beaucoup d'entrepreneurs (Exp24). Les bailleurs peuvent coopérer avec les IF pour résoudre les difficultés qui résultent des asymétries d'informations, des coûts de transaction par assurance, de l'imposition difficile du contrat et du manque de possibilités de diversification dans le segment de micro-assurances. On peut profiter d'approches prometteuses sur d'autres marchés dans les domaines des assurances vie, de santé et de pluie (Bouúart, 2008).

Les programmes d'épargne à succès comportent un bon service d'accompagnement sur place, l'acceptation des moindres montants et surtout une bonne crédibilité de l'institution avec un accès facile à l'argent. L'effet positif se révèle quand l'offre de la micro-épargne sert comme moyen d'accéder à de nouveaux clients et comme sécurité pour l'octroi du crédit (KfW 2010).

Les garanties continuent à poser un obstacle pour l'obtention des crédits, certains entrepreneurs se plaignent de la méfiance des IF envers leurs demandes de crédit (FG4 ; FG5). Un fonds de garantie de crédit prenant en charge une partie des garanties pour des entrepreneurs répondant à des critères bien définis et contrôlés peut réduire ce problème et contribuer à une meilleure inclusion financière. L'Agence Française du Développement (AfD) a mis en place le dispositif ARIZ en RDC et peut servir de partenaire ou d'orientation pour étendre l'offre de garantie pour le secteur.

Des campagnes d'ordre public comme « Kin propre » doivent être communiquées et entreprises avec plus de respect pour les conditions de vie des personnes concernées. Une régularisation des méthodes de vente ne peut que porter ses fruits si des alternatives viables sont offertes. Comme le petit commerce ambulant représente une des rares occasions de gagner sa vie, ces mesures mettent en péril le bien-être de tout un segment de la population et, à la longue, la paix sociale dans la ville. Les acteurs du secteur pourraient essayer d'influencer les décisions de l'administration pour mieux protéger une grande partie de leur groupe cible.

Niveau sectoriel

La soumission aux standards de performance sociaux internationaux (Smart, SPTF) devrait être obligatoire pour toutes les IF en RDC. Actuellement, quelques IF – mais certes pas toutes – ont validé la Smart Campaign. Le secteur doit renforcer ses efforts pour mettre à niveau les standards et performances des IF – la réputation du secteur et la confiance que le public lui prête dépend du professionnalisme de toutes les institutions. Les organisations et associations professionnelles qui mettent les IF en réseau sont en bonne position pour continuer ce travail de mise à niveau (Pykosvska 2011a ; 2011b ; Rotter 2012). Ces standards doivent compléter les

standards octroyés par les régulateurs – des audits internes peuvent faire respecter ces règles de comportement et d'interaction avec les clients.

La transparence à propos des conditions de crédit et des coûts réels de crédit est impérative pour s'assurer que les clients puissent prendre des décisions à base d'informations correctes. Les associations professionnelles et organismes d'accompagnement du secteur tel que le FPM devraient inciter leurs membres et partenaires à afficher des informations facilement compréhensibles pour les clients.

Le monopole des données statistiques empêche actuellement que les associations collectent des données pour analyser le secteur et orienter leurs adhérents. Les données collectées au sein de la BCC devraient être accessibles à tous les acteurs.

Le FPM joue un rôle crucial pour assurer la qualité du travail des institutions et pour diffuser des standards internationaux parmi les acteurs du secteur. Les formations pour les employés d'IF sont bien vues et servent à exposer les pratiques des IF à des approches standardisées. Les pressions auxquelles les employés d'IF font face empêchent souvent le respect des standards – le FPM devrait pousser pour une meilleure protection du client.

Les organismes sectoriels devraient soutenir les IF à élever le niveau d'éducation financière des clients. Ils pourraient élaborer des curriculums pour renforcer les séances d'information et contribuer à l'élaboration d'une stratégie nationale pour l'éducation financière. Des campagnes publiques (affiches, spots radio) pour encourager l'utilisation responsable du crédit et faire passer des messages basiques de gestion d'entreprise pourraient faire partie de cette stratégie.

Les organismes sectoriels devraient lancer le débat autour des objectifs sociaux de l'inclusion financière. Comme discuté plus haut, les objectifs commerciaux gagnent du terrain sur les objectifs sociaux dans la gestion des IF et mettent en péril les impacts sociaux et la réputation du secteur.

Les institutions sectorielles pourraient faciliter un processus de discussion pour raccorder les deux objectifs de la double mission et recadrer les IF, surtout celles qui sont soutenues par des bailleurs, pour répondre à leur vocation sociale. La discussion internationale autour de l'efficacité des mesures dans le cadre de la coopération internationale, concentrée sur la référence aux résultats concrets (OECD 2011), peut inspirer cette discussion. Comme évoqué dans le chapitre 3.5., la durabilité financière et la performance sociale peuvent être complémentaires. Nonobstant cela, le caractère du secteur de l'inclusion financière implique que les subventions des IF ou des programmes pour des groupes cibles de moindre revenu sont nécessaires. Ils peuvent consister en des subventions, en des conditions de refinancement favorables, en des exemptions d'impôts, en des garanties de crédit ou d'autres conditions favorables (KfW

2010). Les bailleurs doivent conditionner leur soutien à la soumission de celles-ci aux standards de performance sociale et la conservation de la mission sociale.

Niveau institutionnel

Les IF doivent renforcer leurs efforts de prospection du marché pour arriver à atteindre de nouveaux clients plutôt que de se disputer toujours les mêmes marchés. Ces recherches doivent aboutir a) dans des produits adaptés aux besoins des MPME pas encore bancarisées (par ex. production, agriculture) et b) dans l'expansion régionale dans d'autres régions du pays. Des informations sur la saturation du marché au niveau géographique et socioéconomique peuvent aider à cibler les marchés appropriés (Chen et al. 2010)

Il est possible que les phases de pilotage de nouveaux produits ou dans de nouvelles régions ne soient pas profitables pour les IF. Les bailleurs de fonds pourraient soutenir ces initiatives si cette expansion avait lieu dans l'esprit de l'inclusion financière et de la lutte contre la pauvreté.

Les entrepreneurs qui, pour des raisons de sélection adverse, préfèrent ne pas solliciter de crédits aux conditions existantes, représentent une clientèle intéressante pour les IF. Pour mieux connaître leurs besoins, les institutions et le secteur devraient lancer le débat avec des représentants de MPME ce qui leur permettrait d'élaborer des produits flexibles et adaptés (FG4).

Le recouvrement a toujours le potentiel de troubler la relation client-IF. Les procédures de recouvrement devraient être partout basées sur les mêmes principes pour que les clients ne profitent pas des conditions plus souples avec certaines institutions pour prioriser le remboursement avec les IF à réputation « dure ». Les institutions doivent donc se mettre d'accord sur des standards de procédures de recouvrement. Elles doivent respecter la loi, donc renoncer à la saisie de biens illégale actuellement pratiquée. Surtout, elles doivent déléguer la tâche de recouvrement à des entités spécialisées pour que les agents de crédit puissent effectuer leurs tâches principales : prospecter des clients, construire et analyser leurs dossiers et instaurer une relation de confiance et d'accompagnement de qualité avec les clients.

Les agents de crédit ont une position cruciale dans la relation client-IF. Dans les IF suffisamment grandes, il faut une séparation et spécialisation des tâches des agents de crédit pour assurer la bonne qualité des services. Des spécialistes seraient concevables entre autres pour la prospection, la formation et la consultation de clients, le suivi, l'analyse de dossier et le recouvrement. Un tel allègement des tâches peut aider à éviter de mauvaises allocations de crédit, à soutenir le déroulement des affaires et surtout à assurer une meilleure comptabilité qui serait la base d'analyses et de prévisions économiques pour des crédits consécutifs.

Les agents de crédit devraient recevoir plus de formations, notamment sur les codes de conduite, les buts sociaux et les bonnes pratiques de protection du client. Pour appuyer leurs bonnes conduites, ils ne devraient pas être prioritairement évalués par des paramètres quantitatifs/économiques mais aussi par des analyses qualitatives. L'analyse du dossier du client ne doit pas seulement se baser sur les estimations économiques mais inclure également des aspects de moralité et de comportement pour éviter les mauvaises affectations des prêts. On devrait mieux équiper les responsables des analyses et leur accorder le temps nécessaire pour collecter l'information.

Les éléments-clés des séances d'information qui doivent avoir lieu avant chaque cycle de crédit sont le calcul du taux d'intérêt, les conséquences du remboursement tardif et des conseils sur comment éviter les problèmes entrepreneuriaux.

Niveau foyer/MPME

Les capacités de gestion, les connaissances financières et les pratiques entrepreneuriales sont les éléments-clés dans la gestion de crédit qui peuvent être influencés par des programmes de formation, d'éducation et de sensibilisation. Le ministère de l'éducation, en coopération avec la BCC, des représentants sectoriels ainsi que des associations d'entrepreneurs doivent développer une stratégie d'éducation financière à tous les niveaux (écoles, campagnes médiatisées, événements de sensibilisation).

Des clients d'IF intéressés devraient avoir un accès facile à des formations en gestion d'affaires pour améliorer leurs capacités de planification et de suivi. Il est probable que peu d'entrepreneurs voient la nécessité d'adhérer à ce genre de formations (FG5). Pour inciter la participation, des conditions favorables peuvent être envisagées pour des entrepreneurs qui appliquent des instruments et méthodes de gestion améliorés et les participants à des cours de gestion peuvent être mis en contact avec des institutions financières pour honorer leurs efforts d'amélioration de leurs pratiques professionnelles. Des associations d'entrepreneurs devraient contribuer à la sensibilisation des gérants pour, à la longue, relever le niveau professionnel du secteur.

Les MPME en général seraient aussi la cible de campagnes d'épargne et de crédit responsable. Ainsi, la perception des institutions financières et des services financiers pourrait être influencée à long terme et par conséquent agrandir le marché potentiel d'entrepreneurs à la recherche d'un crédit adapté aux investissements concrets.

Tableau 9 : Recommandations en un clin d'œil

Action	Acteurs principaux	Partenaires	Période
Niveau étatique			
Opérationnaliser Centrale de Risque Identification unique Informer et convaincre IF	Comité de Pilotage de la Centrale de Risque (BCC, ACB, ANIMF, APROSEC)	KfW Ministère de l'intérieur	2014
Élaborer normes pour octroi de crédit (évaluation clients ; informations minimales)	BCC (microfinance et banques commerciales)	Associations professionnelles FPM	2014
Élaborer système d'arbitrage pour recouvrement et gestion de délais	BCC (microfinance et banques commerciales)	Associations professionnelles FPM	2014
Standardisation et publication d'informations ; accessibilité de données statistiques	BCC (microfinance et banques commerciales)	IF Associations professionnelles FPM	2014
Élaborer stratégie nationale d'éducation financière	Ministère de l'éducation	Ministère des finances BCC GIZ Associations professionnelles	2014
Réviser campagne « Kin propre » Élaborer plan de régularisation de petits vendeurs socialement viables Combattre la tracasserie	Administration de Kinshasa	Bailleurs de fonds	2014
Révision monopole assurances : diversification et concurrence	Ministère des finances	SONAS	2014-15
Évaluer et étendre faisabilité du fonds de garantie de crédit	Ministère des finances / BCC	AfD, FPM Bailleurs de fonds	2014-15
Niveau sectoriel			
Élaborer normes de recouvrement acceptables	BCC Associations professionnelles Associations de consommateurs et MPME	FPM IF Bailleurs de fonds	2014
Diffuser et soutenir application de normes et standards de protection du client	Associations professionnelles FPM	IF	2014
Diffuser et soutenir application de la standardisation de données collectées et affichées par IF	Associations professionnelles FPM	IF	2014
Campagne d'éducation financière (médiatique, affiches)	Associations professionnelles IF	Ministère de l'éducation GIZ Centres de formation CCAM (design)	2014
Lancer débat concernant objectifs commerciaux et objectifs sociaux du secteur d'inclusion financière	Associations professionnelles FPM	Bailleurs de fonds CCAM (débat théorique)	2014

Niveau institutionnel			
Harmonisation de méthodes de recouvrement à travers les IF en respectant les consignes pour le secteur	IF	Associations professionnelles BCC	2014
Revoir système d'analyse de dossier et d'évaluation de clients	IF	CCAM (études, conseils) FPM	2014
Alléger tâches des agents de crédit et adapter système d'évaluation	IF		2014
Revoir système de formation continue d'agents de crédit	IF		2014
Intensifier accompagnement de clients : inciter MPME à suivre cours de gestion et comptabilité	IF	Centres de formation	2014
Prospection de marché pour ouvrir de nouveaux marchés (régionaux, sectoriels) et développer de nouveaux produits	IF	FPM Associations de MPME	2014-15
Flexibilisation des produits de crédit	IF	Associations de MPME Associations professionnelles	2014-15
Niveau MPME			
Contribuer à l'élaboration de stratégie d'éducation financière	Associations d'entrepreneurs	Associations professionnelles Ministère de l'éducation	2014 - 2015
Contribuer à l'amélioration de gestion d'entreprise et de crédit	Associations d'entrepreneurs Centres de formation	Associations professionnelles IF	2014

7 Sources

Bibliographie

- Aggarwal, Shilpa/Klapper, Leora/Singer, Dorothe (2012): Financing Business in Africa. The World Bank Development Research Group. Policy Research Working Paper 5975. En ligne
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/3261/WPS5975.pdf?sequence=1> (2.1.2014).
- Armendariz de Aghion, B./J. Morduch (2005): The Economics of Microfinance. MIT Press.
- Armendáriz, B./J. Morduch (2010): The Economics of Microfinance. MIT Press, Cambridge.
- Ayayi, Ayi G/Sene, Maty (2010): What drives microfinance institution's financial sustainability? En ligne
<http://muse.jhu.edu/journals/jda/summary/v044/44.1.ayayi.html> (28.12.2013).
- Banerjee, Abhijit/Duflo, Esther/Glennester, Rachel/Kinnan, Cynthia (2013): The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation. Working Paper 13-09. MIT. En ligne
<http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/79070/BanerjeeDuflo13-09.pdf?sequence=1> (5.1.2014).
- Banque Mondiale (2013): Doing Business 2013. Smarter regulations for small and medium-size enterprises. En ligne
<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB13-full-report.pdf> (19.12.2013).
- Batabayal, Amitrajeet A/Beladi, Hamid (2010): A model of microfinance with adverse selection, loan default, and self-financing. En ligne
<http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.40711/36.pdf> (6.1.2014).
- Bateman, Milford (2011): Why Doesn't Microfinance Work? The Destructive Rise of Local Neoliberalism. Zed Books.
- BIAC (2010) : Banque Internationale pour l'Afrique au Congo. Rapport annuel 2010. En ligne
http://www.biac.cd/doc/rapport_2010.pdf (27.12.2013).
- Bouúart, M. (2008): A Billion to Gain? A study on global financial institutions and microfinance. In: van Marrewijk, C., G. Voorrips, A. Gogoman and A. Bouwmeester (Hrgs.), ING Microfinance Support, Amsterdam.

- Brix, Laura/McKee, Katherine (2010) Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable. Note Focus, 60. Février 2010. En ligne https://www.lamicrofinance.org/files/27665_file_conception_politique_protection_consommateurs.pdf (4.1.2014).
- CGAP (2010a): Andhra Pradesh 2010: Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance. Focus Note 67. Washington, D.C.: CGAP, November.
- CGAP (2010b): CGAP Client Protection Due Diligence Checklist: December 2010. En ligne <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.9.49071/> (15.12.2013).
- CGAP (2013) : Protection des Consommateurs de Services Financiers en RDC. Présentation des résultats d'une enquête (publication probable en 2014)
- Chen, Greg/Rasmussen, Stephen/Reille, Xavier (2010): Growth and Vulnerabilities in Microfinance. CGAP Focus Note N°61, February 2010. En ligne <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Growth-and-Vulnerabilities-in-Microfinance-Feb-2010.pdf> (29.12.2013).
- CIA (2013) : Central Intelligence Agency - The world factbook. Economic overview: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/cg.html>. Accédé le 20.12.2013
- Conning, Jonathan (1999): Outreach, Sustainability and Leverage in Monitored and Peer-monitoring Lending. En ligne <http://arrow.hunter.cuny.edu/~conning/papers/JDEcopy.pdf> (5.1.2014).
- Crépon, Bruno/Devoto, Florencia/Duflo, Esther/Pariente, William (2013): Estimating the impact of microcredit on those who take it up: Evidence from a randomized experiment in Morocco. MIT. En ligne <http://economics.mit.edu/files/6659> (5.1.2014).
- der Freitag (2013): Mikrokredit in Misskredit. En ligne <http://www.freitag.de/autoren/der-freitag/mikrokredit-in-misskredit> (17.12.2013).
- Duval, Ann (2004) : L'impact du plafonnement des taux d'intérêt sur la microfinance. Note sur la microfinance No 18, mai 2004. En ligne https://www.lamicrofinance.org/files/17876_file_DonorBrief_18_fr.pdf (6.1.2014).
- Engel, Erik/Becker, Eva/Domke, Bastian/Engel, Linda/Erkenbrecher, Frank/Johnston, Timothy/Lutz, Jakob (2013) : Pour mieux se débrouiller ? Autonomisation Économique par l'accès aux produits de microfinance en République démocratique du Congo. Schriftenreihe des Seminars für Ländliche Entwicklung 252. En ligne <http://edoc.hu-berlin.de/series/sle/252/PDF/252.pdf> (18.12.2013).

- Engel, Linda, Engel Erik (2013) : A Deeper Look: Women's Economic Empowerment through Microfinance. Digital Development Debates # 12. En ligne <http://www.digital-development-debates.org/issue-12-power--business--a-deeper-look-womens-economic-empowerment-through-microfinance.html>
- Financial Afrik (2013) : Bancarisation des fonctionnaires de la RDC. En ligne <http://www.financialafrik.com/2013/04/23/bancarisation-des-fonctionnaires-de-la-rdc/> (31.12.2013).
- FPM 2013 : Rapport annuel 2012. En ligne http://www.fpm.cd/fr/phocadownload/fpm_rapport%20annuel_2012.pdf (16.12.2013).
- Gähwiler, Barbara/Nègre, Alice (2011) Trends in Cross-Border Funding. CGAP Brief. December 2011. En ligne <http://www.cgap.org/publications/trends-cross-border-funding> (5.1.2014).
- Gehlich, Mareen (2008): Poverty alleviation or poverty traps? Microcredits and vulnerability in Bangladesh. En ligne <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/poverty-alleviation-or-poverty-traps-microcredits-and-vulnerability-in-GfeArqQInK> (3.1.2014).
- Goetz, Anne Marie/Gupta, Rina Sen (1996): Who takes the credit? Gender, power, and control over loan use in rural credit programmes in Bangladesh. *World Development*, 24(1), 45–63.
- Gonzales, Adrian (2010): Is microfinance growing too fast? MIX data brief No 5.
- Hulme, David/Mosley, Paul (1996): Finance against Poverty Volume 1. Routledge.
- Kappel, Vivien/Krauss, Annette/Lontzek, Laura (2010): Over-indebtedness and microfinance: Constructing an early warning index. Zürich, University of Zurich-Center for Microfinance. En ligne <http://www.triodos.com/downloads/investment-management/articles/overindebtednes-in-microfinance.pdf> (3.1.2014).
- KfW (2010): Addressing the risks of client over-indebtedness in microfinance. Key issues for MFI management, due diligence and dialogue among stakeholders. En ligne http://ub.kg/content_img/files/Addressingtherisksofclientover-indebtednessinmicrofinance.pdf (2.1.2014).
- KfW (2011) : Mikrofinanzierung in Entwicklungs- und Transformationsländern : Struktur und Herausforderungen. KfW-Research Standpunkt : Nr. 13, November 2011
- Khandker, Shahidur R (2005): Microfinance and Poverty: Evidence using panel data from Bangladesh, *World Bank Economic Review* 19, 2: 263-286.

- Klasen, S. (2004): In Search of the Holy Grail: How to Achieve Pro-Poor Growth. In: Tungodden, B., N. H. Stern und I. Kolstad (eds.): Toward pro-poor policies: aid, institutions, and globalization. World Bank and Oxford University Press: 63–94.
- Klumpp, J. P./De Schrevel, J. P. (2010): Special Edition – Overindebtedness. BlueNews. BlueOrchard. Geneva, Switzerland.
- Lascelles, David (2011): Is Microfinance Losing Its Fairy Dust? The RMA Journal 93, 8 : 22-25.
- Lascelles, David/Mendelson, Sam (2012): Microfinance Banana Skins 2012. The CSFI survey of microfinance risk. Staying relevant. Centre for the Study of Financial Innovation.
- Lelart Michel/Haudeville, Bernard (2003) : La microfinance et l'évolution des systèmes financiers, Numéro spécial de Mondes en Développement : 3-77.
- Le Phare (2013) : La RDC veut augmenter le taux de bancarisation. En ligne <http://www.lephareonline.net/la-rdc-veut-augmenter-le-taux-de-bancarisation/> (22.12.2013).
- Mader, Philip (2012): Financialising Poverty: The Transnational Political Economy of Microfinance's Rise and Crises. PhD Thesis, Universität Köln.
- Microcredit Summit Campaign (2013) Croissance régionale. En ligne <http://stateofthecampaign.org/2013/01/24/croissance-regionale/> (16.12.2013).
- MIX (2013) : Microfinance Information Exchange. MIX Market online. Profiles & Reports. En Ligne <http://www.mixmarket.org/profiles-reports> (30.12.2013).
- Mommartz, Rochus; Soer, Liesbeth & Drake, Deborah (2010): Preface. In: Kappel, Vivien/Krauss, Annette/Lontzek, Laura (2010): Over-indebtedness and microfinance: Constructing an early warning index. Zürich, University of Zurich-Center for Microfinance: 1-3.
- Morduch, J. (1999): The Microfinance Promise. Economic Literature 37 : 1569-1614.
- Muhammad, Anu (2013): Peripheral Economy, Global Capital and Movements in Bangladesh: An Interview with Anu Muhammad. En ligne <http://radicalnotes.com/2010/12/28/peripheral-economy-global-capital-and-movements-in-bangladesh-an-interview-with-anu-muhammad/> (01.01.2014).
- Ndongo, Hervé P. (2012): Micro Finance And Poverty Reduction: Case Study The Economic And Monetary Community Of Central Africa Countries. International Business & Economics Research Journal 11, 1.
- OCDE (2011) : Quatrième Forum de Haut Niveau sur l'Efficacité de l'Aide. En ligne <http://www.oecd.org/fr/cad/efficacite/quatriemeforumdehautniveauusurlefficacitedelaide.html>. (14.03.2014)

- PNUD (2012) : Rapport sur le développement humain en Afrique 2012. Vers une sécurité alimentaire durable. En ligne
<http://www.undp.org/content/undp/fr/home/librarypage/hdr/africa-human-development-report-2012/> (18.12.2013).
- PNUD (2013) : Rapport sur le développement humain 2013. L'essor du Sud: le progrès humain dans un monde diversifié. En ligne
<http://www.undp.org/content/undp/fr/home/librarypage/hdr/human-development-report-2013/> (14.12.2013).
- ProCrédit 2006-2012 : rapports annuels ProCrédit RDC et ProCrédit holding.
En ligne http://www.procreditbank.cd/ap_RapportsAnnuels.html (28.12.2013).
- Pytkowska, Justyna et Sylvia Spannuth (2011a) : Indebtedness of Microcredit Clients in Azerbaijan
- Pytkowska, Justyna et Sylvia Spannuth (2011b) : Indebtedness of Microcredit Clients in Kosovo
- Rahman, Muhammed S. (2007): A practitioner's view, in: Dichter, T./Harper, M. (2007): What's Wrong with Microfinance? Practical Action Publishing, Rugby.
- Robinson, Marguerite (1996): Addressing some key questions on finance and poverty, *Journal of International Development* 8: 153-163.
- Robinson, Marguerite (2001): The microfinance revolution: Sustainable finance for the poor. Washington, DC: The World Bank 47 : 304.
- Roesch, M./Héliès, O. (2007) : La microfinance: outil de gestion du risque ou de mise en danger par surendettement? *Autrepart* 44 : 199-140.
- Rotter, Maike (2012): Untersuchung von Überschuldungstendenzen bei Mikrokreditnehmern. Betrachtung des Länderbeispiels Mosambik. Bachelorarbeit an der Hochschule Fresenius in Kooperation mit der KfW Entwicklungsbank.
- Schicks, J. (2010): Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its Drivers and Challenging the Common Myths. En ligne
<http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.49427/Microfinance%20Over-Indebtedness.pdf> (20.12.2013).
- Schicks, J. /Rosenberg, R. (2011): Too Much Microcredit? A Survey of the Evidence on Over-Indebtedness. En ligne
<http://www.cgap.org/publications/too-much-microcredit-survey-evidence-over-indebtedness> (3.1.2014).
- Sengupta, Rajdeep and Aubuchon, Craig P. (2008): The Microfinance Revolution: An Overview. *Federal Reserve Bank of St. Louis Review*, January/February 2008, 90,1 : 9-30.

- Simtowe, F., Zeller, M., Phiri, A. and Mburu, J. (2007): 'Long-run determinants of moral hazard in microfinance: a study group lending program from Malawi using panel data', *Quarterly Journal of International Agriculture* 46: 69-84.
- Taylor, Marcus (2014): *The Microfinance Crisis in Andhra Pradesh, India: A window on Rural Distress?*
http://www.academia.edu/3709724/The_Microfinance_Crisis_in_Andhra_Pradesh_India_A_Window_On_Rural_Distress_Food_First_Backgrounder_.
(06.03.2014)
- The Smart Campaign. Les clients d'abord en microfinance. En ligne
<http://www.smartcampaign.org/page-daccueil> (03.01.2014).
- The Universal Standards for Social Performances Management. Social Performance Task Force. En ligne
<http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards> (03.01.2014).
- TMB (2012) : Trust Merchant Bank ; Rapport annuel 2012. En ligne
<http://www.trustmerchantbank.com/wp-content/uploads/2013/04/TMB-EtatsFinanciers-2012.pdf> (20.12.2013).
- Transparency international 2013) : Corruption by country. RDC. En ligne
<http://www.transparency.org/country#COD>
- Viada, Luis, A./ Gaul, Scott: (2012): *The Tipping Point: Over-indebtedness and investment in microfinance*. Microbanking Bulletin. MIX. En ligne
<http://www.themix.org/publications/microbanking-bulletin/2012/02/over-indebtedness-and-investment-microfinance?print&page=full> (19.12.2013).
- Wichterich, Christa (2012): *The Other Financial Crisis: Growth and crash of the microfinance sector in India*. *Development* 55,3 : 406–412.
- Zeller, Manfred/Meyer, Richard L. (2002): *The triangle of microfinance: Financial sustainability, outreach, and impact*. Johns Hopkins University Press, Baltimore and London, December 2002.

Entretiens

Tableau 10 : Entretiens experts interviewés

	Nom	Organisme	Position
Exp1	Patrick Kasuyi	Advans	Responsable Formation
Exp2	François Lecuyer	Advans	Directeur Général
Exp3	Pathy Kalengayi	Advans	Responsable Commercial
Exp4	Jean-Pierre Illunga	ANIMF	Secrétaire Général
Exp5	André Nkusu Zinkatu	APROSEC	Secrétaire Général
Exp6	Madame Mpunga	BCC	Centrale de Risque
Exp7	Marie José Ndaya Illunga	BCC	Directeur Adjoint de la Direction de la Surveillance des Intermédiaires Financiers
Exp8	Aubin Lubasu	BIAC	Responsable risque crédit
Exp9	Fabrice Nzuka	BIC	Business Manager
Exp10	Dominique Mbaya	CADEA	Formateur
Exp11	Frédéric Kalala	CCAM	Professeur/chercheur
Exp12	Jenny Musikingala	CCAM/ Ecobank	Chercheuse
Exp13	J-R. Finunu Samba Justin Kuyangumunu Bomba	COGEFOR	Directeur Général Directeur des Programmes
Exp14	Dieudonné Kasembo Nyembo	FEC	Président National Commission PME-Commerce
Exp15	Anuarite Kutungulula	Finca	Regional Manager
Exp16	King Kingwaya	Finca	CEO
Exp17	Jean-Médard Muteba	FPM	Project Manager
Exp18	Florian Berndt Francis Nzondomyo	GIZ	Conseiller Technique Principal
Exp19	Junoir Kalonji	IECD/RDC	Chef du centre Kasavubu
Exp20	Pascal Nsarhaza	Mecreco	Coordinateur Mecreco/Ouest
Exp21	Germaine Dibula	Mufesakin	Directrice générale
Exp22	Pascal Gilles N'kita	Opportunity	Chief Operating Officer
Exp23	Martin Khiendo	Oxus RDC	Directeur des opérations
Exp24	Eric Marquer	Oxus RDC	Directeur Général
Exp25	Monah Andriambalo	PASMIF	Conseillère technique
Exp26	Nadege Bula-Bula Ayitre	ProCredit	Responsable Unité Risque de Crédit
Exp27	Jean-Philippe Mukuaki	SFI/IFC	Coordinateur Programme d'Appui aux PME – RDC
Exp28	Alice Ngoma Manzueto	UMOJA	Directrice
Exp29	André Radloff	ProCredit	Directeur Général
Exp30	Yvonnick Peyraud	Advans	Directeur Général
Exp31	Cathy Mbungani	KfW	Assistante secteur financier et privé

Tableau 11 : Discussions en groupe

FG1	Agents de crédit Opportunity
FG2	Agents de crédit Mecreco
FG3	Agents de crédit Advans
FG4	Entrepreneurs FEC
FG5	Entrepreneurs RDC

Tableau 12 : Entretiens narratifs

Nar1	Client d'une banque et IMF
Nar2	Client d'une banque
Nar3	Client d'une banque
Nar4	Client d'une banque
Nar5	Client de deux banques
Nar6	Client d'une banque
Nar7	Client d'une COOPEC (en groupe)
Nar8	Client d'une COOPEC
Nar9	Client d'une IMF
Nar10	Client d'une COOPEC
Nar11	Client d'une IMF (en groupe)
Nar12	Client d'une IMF (en groupe)
Nar13	Client d'une COOPEC
Nar14	Client d'une COOPEC
Nar15	Client d'une COOPEC
Nar16	Client d'une COOPEC
Nar17	Client d'une IMF (en groupe)

Tableau 13 : Entretiens Directeurs d'agences IF

DA1	Advans
DA2	ProCredit
DA3	Finca
DA4	Finca
DA5	Mecreco
DA6	Opportunity
DA7	Opportunity
DA8	Mufesakin

Tableau 14: Ateliers

At1	Atelier lancement Kinshasa
At2	Atelier analyse Kinshasa
At3	Atelier final Kinshasa
At4	Atelier final Francfort sur le Main

8 Annexe

8.1 Histoires de clients surendettés

7 histoires sélectionnées parmi les 15 entretiens narratifs seront présentés ici. Ce sont des cas très différents, typiques, exceptionnels – et exemplaires pour la variété des problématiques :

A : Papa Laurent (Nar7)

Crédit en groupe de 330 USD pour l'expansion d'une entreprise de charcuterie. Doit rembourser pour 2 membres du groupe qui sont en défaut. Faible revenu à cause de coupures d'électricité, électricité qui fait marcher les machines et le frigo. Pression à cause de l'échéance trop courte.

Laurent (43) travaille depuis longtemps comme charcutier. Il achète des matières premières (épices, viande) pour produire dans une usine de transformation de charcuterie. Son travail est bloqué par la grande fréquence des coupures d'électricité qui entraînent la pourriture des vivres et une baisse de ses ventes. Un groupe électrogène est hors de question à cause des coûts.

Depuis quelques mois, Laurent est membre d'un groupe de crédit sur recommandation d'un ami. Il espère qu'avec ce soutien il réalisera son rêve d'avoir son usine de fabrication de charcuterie. Il espère arriver à évoluer avec l'IMF, et pouvoir accéder, après 5 ou 6 cycles, à des machines et un frigo pour pouvoir produire avec plus d'autonomie. Dans ce groupe de 10 personnes, Laurent a reçu pour le deuxième cycle un crédit de 330 USD. Comme l'IMF lui avait promis de doubler le montant par rapport au premier cycle mais ne l'a augmenté que de 30 USD, il est déçu. Tous les 15 jours, il doit rembourser 45 USD, échéances qu'il trouve trop courtes : « Rembourser toutes les 4 semaines serait mieux pour moi, ça me donnerait un peu de paix ».

Un jour les problèmes ont commencé : « Bien que les conditions aient été bien expliquées, deux membres de notre groupe n'ont pas pu rembourser et donc nous autres avons dû payer pour eux. Nous aussi souffrons mais on a vu leurs conditions de vie et on a payé. Je préférerais avoir un crédit individuel mais ça exige trop d'obstacles pour moi, comme la patente et le permis d'exploitation à retirer à la commune. Quant à moi, j'ai des difficultés à rembourser. Souvent on est obligé de rembourser avec l'argent qui devait être affecté pour les frais scolaires, les dépenses alimentaires. Parfois on n'arrive pas à payer les frais scolaires et les enfants sont chassés de l'école. » Les membres du groupe se plaignent tous du rythme de remboursement bimensuel qui ne leur permet pas de produire et vendre suffisamment pour faire des bénéfices, rembourser et évoluer. « Nous suggérons tous un mois

d'échéance, une suggestion que les agents de crédit communiquent aux directeurs d'agences lors des réunions annuelles mais qui jusqu'à présent n'a pas été entendue. »

Martin (28), l'agent de crédit, sent que le groupe ne veut pas rester avec l'IMF. Il suppose, qu'il peut les retenir encore un cycle ou deux, mais que les augmentations entre 40 et 100 USD en fonction des remboursements et des épargnes ne sont pas assez intéressantes. C'est pour cela aussi qu'il essaye de convaincre la direction d'offrir de nouveaux produits, d'essayer d'aller d'avantage vers les clients. « Avec la concurrence, si nous n'avons pas de nouveaux produits et des conditions favorables, nous aurons du mal à intéresser les gens. Ils iront chercher ailleurs. Pour nous, agents de crédit, cela pose un problème : comment arriver à remplir nos quotas, nos objectifs, si nos produits ne sont pas compétitifs ? »

L'agent de crédit a des recommandations pour améliorer la situation : « Les clients ont besoin de grands stocks, de fonds propres, ou d'autres activités pour pouvoir faire face aux imprévus. Bien sûr, nous analysons le cash-flow, mais ça reste un exercice intellectuel, approximatif. Et ces analyses n'anticipent pas les imprévus. L'éducation financière que nous offrons aide, les participants commencent à remplir des fiches de stocks, à noter les montants qu'ils gagnent. Mais ces cours ne sont pas accessibles à tous, ils ne sont pas nécessairement prioritaires pour les entrepreneurs. Si ce jour-là, ils peuvent vendre, ils préfèrent faire des affaires. Nous devons davantage aller vers les clients pour les motiver, apporter les cours au marché. Sinon nous restons là à les attendre. »

Tout de même, Laurent continue de se débrouiller le mieux possible : « Si la situation ne change pas, je crois que je risque d'aller voir ailleurs, avec d'autres institutions qui offrent un délai un peu plus long et un montant assez consistant. Mais pour l'instant, je reste avec eux, espérant que les choses iront mieux car ils ont promis de revoir leurs conditions cette année. Bien que je n'aie pas reçu le montant demandé, j'ai accepté de rester avec l'IMF car j'espère que le troisième crédit sera plus grand. Si les conditions ne changent pas pour le prochain cycle, on va quitter l'institution. On m'a dit que Finca avait un mois de grâce, ce que je trouve bien. »

B : Maman Angélique (Nar12)

Vol de 1 800 USD prévu pour importer de la marchandise. Dispute avec l'agent de crédit qui ne croit pas cette histoire. Confrontation avec le directeur d'agence qui voit un manque de respect envers son agent de crédit. Difficultés à rembourser la dette à cause d'une faible demande.

Maman Angélique (45), vendeuse d'habits de femmes au grand marché, est membre d'un groupe de crédit chez une IMF. En août 2013, l'IMF lui a accordé un crédit de 1 500 \$ pour renforcer son activité qui est la vente d'habits de femmes.

Quelques semaines après l'octroi du crédit, il y a eu un cas de vol de 1 800 \$ dans son magasin. Cet argent était prévu pour importer de la marchandise du Bénin. Quand elle a voulu expliquer les événements à son agent de crédit, la situation a dégénéré : « J'ai expliqué à l'agent de crédit qu'une femme avait volé l'argent en visitant la boutique mais lui, il n'a rien voulu savoir de mon histoire – il a même cru que j'étais menteuse. C'est un jeune qui me traite comme un enfant. Ce petit m'a insulté devant mon mari et les voisins. Mon mari était très fâché ! »

Mathieu, son agent de crédit (29), a une autre vue des choses : « Angélique est présidente d'un groupe d'épargne mais depuis un temps, elle ne rembourse plus, donc je suis parti pour investiguer la situation. J'ai passé beaucoup de temps avec elle pour comprendre sa situation, la baisse des ventes. On a décidé de refaire son calendrier de remboursement. Je mentionne toujours le contrat qu'il faut respecter. Néanmoins, elle n'a pas respecté ce nouveau tableau. Elle me dit toujours qu'elle viendra le lendemain pour payer mais elle ne vient pas donc je descends sur le terrain. J'ai demandé pourquoi elle n'est pas venue. Cette fois, elle m'a raconté un cas de vol mais plus tard j'ai appris qu'elle a passé un mois au Bénin – un mois ! Quand j'ai confronté la dame, elle s'est fâchée. J'ai 177 clients à ma charge et c'est la première avec qui j'ai des problèmes comme ça. Chaque fois que je passe là-bas je vois des clients qui remboursent bien. Si elle voulait vraiment rembourser le crédit, elle aurait pu le faire. »

Depuis le vol, Angélique a des difficultés à rembourser le montant total de 1880 USD. Souvent l'agent de crédit et le chargé de recouvrement viennent la voir sans appeler par avance, parfois plusieurs fois par semaine. Cela lui fait honte devant la famille et devant les voisins. Comme sa relation avec l'agent de crédit est mauvaise, elle est partie voir son supérieur, le directeur d'agence, pour expliquer sa situation, mais le directeur n'était pas d'accord avec son point de vue, comme il l'explique : « Quand va-t-elle rembourser le crédit ? Je crois qu'elle a un autre crédit ailleurs. Les clients comme ça ils sont de mauvaise foi. J'ai appris que pendant un mois elle est restée au Bénin, elle a payé le billet d'avion aller-retour mais elle ne peut pas rembourser le crédit ? Chaque fois que le chargé de recouvrement passe là-bas, elle lui donne 50 USD au lieu de donner la somme qu'elle nous doit qui est de 235 USD par mois. Il y a une accumulation d'échéances depuis longtemps. »

En dépit de ses problèmes, Angélique reste optimiste : « Malgré les difficultés, il faut dire que le crédit m'a beaucoup aidé. Je ne sais plus combien de jours je suis en retard mais je vais payer la dette qui reste. C'est le premier crédit que je prends avec cette institution. La prochaine fois je serais plus prudente. Mais je dis aussi que le client est roi et il faut demander un taux d'intérêt où le client donne avec joie. Et bien-sûr il faut traiter les clients bien et pas comme des enfants. »

C : Maman Angeline (Nar3)

Une série de chocs s'abat sur une vie précaire et empêche l'emprunteuse de rembourser le crédit en groupe dont elle est la surveillante. Elle n'est pas sûre des coûts du retard de paiement. Elle est désemparée, elle ne sait pas comment s'en sortir sans capital additionnel donc elle espère obtenir un autre crédit.

Mme Angeline est mère célibataire avec 6 enfants depuis que son mari est tombé malade et a décidé de rester avec sa famille dans le village. Quand elle est tombée malade ainsi qu'un de ses enfants, elle a décidé de demander un crédit : « Je n'avais pas de ressources et une voisine m'a conseillé le crédit. Elle aussi m'a prêté les 5 USD dont j'avais besoin comme garantie. » Quand son fils est décédé, les difficultés ont vraiment commencé. « Mais malgré les difficultés, j'ai toujours payé aux échéances. Deux mois après, ma maison a brûlé et j'ai tout perdu. »

Maintenant, ils vivent dans une tente qu'ils ont reçue comme soutien et leurs voisins les ont aidés bien au-delà : « J'ai vendu 2 pièces de vêtement qu'ils m'ont données et avec ça, j'ai eu l'argent pour commander du pain à vendre. » Mme Angeline gagne 4000 CFS USD par jour, dont elle épargne la moitié pour rembourser. Comme il ne reste pas d'argent pour payer l'école, les enfants sont déscolarisés. Parfois la famille n'a pas grand-chose à manger, et il ne reste pas de ressources pour construire une maison. « C'est le pire. Pour ça, j'aurais besoin de plus de 150 USD. Mais l'IF ne m'a même pas donné les 100 USD que j'avais demandés la première fois. La banque devrait donner le montant qu'on demande. Avec une grande capacité de marchandises, je pourrais construire une maison. »

Après l'incendie de la maison, elle a expliqué à son agent de crédit ce qui s'était passé mais elle n'a pas demandé de rééchelonnement : « J'avais trop peur de leur réaction. Je vais finir mes dettes avec la prochaine échéance, mais je ne suis pas sûre s'il y aura d'autres pénalités à payer. »

Pour se débrouiller, elle a pris un crédit informel, mais n'est pas contente avec les taux d'intérêt : Pour un crédit de 33 USD, elle doit rembourser 49 USD, donc un taux de 50 %. C'est pour cette raison qu'elle espère recevoir un autre crédit chez l'IMF : « Je n'ai pas de famille qui me soutienne. Et je ne peux pas demander à mes voisins de m'aider encore. Si je n'obtiens pas d'autre crédit, je ne sais pas que faire. Les fournisseurs de pain sont en grève en ce moment. Je n'ai rien à vendre. Peut-être je vais vendre des sachets d'eau. Je n'en sais rien maintenant. »

D : Maman Francine (Nar14)

Cliente au 5ème cycle chez une coopérative. Baisse de revenu à cause d'une forte concurrence. N'arrive pas à rembourser aux échéances et les pénalités s'accumulent.

Mme Francine gère depuis plusieurs années un restaurant et une boutique. Son agent de crédit raconte : « Quand elle a reçu le crédit pour renforcer son activité de gastronomie, il n'y avait pas d'autres restaurants à côté. Je ne sais pas si c'était la jalousie, mais juste après, deux ou trois des voisins ont aussi ouvert des restaurants. Ils font tous la même chose. Elle doit maintenant partager les clients. » À cause de la baisse de son activité, Mme Francine a décidé de solliciter encore un crédit pour augmenter le stock de marchandises et rénover la terrasse pour pousser le business. Elle est déjà bien expérimentée dans l'investissement de crédit dans son affaire : « C'est mon 5^{ème} crédit et je n'avais jamais eu de problèmes à rembourser. J'avais connu la possibilité du crédit pendant une réunion évangélique. Il y avait une femme qui nous a expliqué les bénéfices de travailler dans le commerce. »

Son agent de crédit explique que les circonstances auxquelles Mme Francine fait face entravent le remboursement du crédit : « Cette concurrence a déstabilisé sa situation. En plus, elle est tombée malade. C'est à ce moment que le retard a commencé. Son mari travaille pour une entreprise qui a connu des problèmes juridiques donc le mari aussi n'a pas de revenu sûr. Cela peut durer car la justice dans ce pays marche seulement avec l'argent. »

Pourtant, Mme Francine voit la cause de ses difficultés dans les conditions rigides de remboursement de sa coopérative : « Avant, la durée des crédits était une année. On ne sentait pas le poids du crédit. J'arrivai à payer les 400 USD chaque mois. Mais pour ce crédit, l'IF a décidé que c'est mieux de limiter la durée à 6 mois. Avec cette durée, tu n'as pas le temps de vendre tes produits, de faire l'argent pour rembourser. Et si tu n'y arrives pas, tu paies 1 USD de pénalité par jour. Ça pèse beaucoup. » En plus, elle est intimidée et ne sent pas qu'elle puisse négocier avec son prêteur : « Je n'ai pas demandé de rééchelonnement. Leur manière de te parler, ce n'est pas comme si tu pouvais négocier. Si j'avais reçu le montant que j'avais demandé, tout serait mieux. »

Comme elle n'arrive pas à payer les montants de son échéance, elle a commencé à payer ce qu'elle peut. Son agent de crédit décrit : « Le montant total était de 2000 USD, donc elle devrait payer 384 USD par mois. Elle nous donne juste 50, parfois 100 USD par mois. Apparemment, tous les autres restaurants ont fermé après juste deux mois donc on espère que la situation va s'améliorer pour elle. »

Mme Francine sent les conséquences de sa situation : « Maintenant je n'arrive plus à payer mes salariés, je suis seule dans mon business. Et dans le foyer, il n'y a plus d'équilibre. Je ne peux pas donner de l'argent de poche à mes enfants. » Son agent de crédit confirme : « Ces derniers mois, elle a maigri avec tous ces problèmes. Ce n'est plus la personne que j'ai connue avant. »

Malgré ces difficultés, la cliente n'est pas hésitante pour contracter un autre crédit après avoir remboursé : « Mes enfants me disent de ne jamais plus prendre un crédit. Mais on peut travailler pour remplir le crédit et épargner un peu – pour vraiment investir, on a besoin d'un crédit. En plus, je ne veux pas utiliser mon compte d'épargne. Ni pour rembourser ni pour investir. La prochaine fois, je vais mieux épargner, mieux faire le calcul, vraiment connaître le statut des achats. Parfois les prix augmentent, il faut englober ça dans les calculs. La réalité est différente de ce que nous avons appris en théorie. »

E : Papa Dieudonné (Nar1)

Vol, crédits multiples, système judiciaire qui ne protège pas les locataires – le problème de Dieudonné est causé par des imprudences, par une volonté de prendre des risques et de mentir aux créanciers – et renforcé par une faiblesse structurelle. Il espère s'en sortir à l'aide de connaissances familiales et d'une coopération avec une brasserie qui devrait lui permettre de relancer son entreprise et de rembourser ses dettes.

Dieudonné a pris des crédits de 6 000 USD auprès d'une IMF et de 3 000 USD auprès d'une banque. « J'avais remboursé presque tout à mon institution habituelle, alors je n'ai pas signalé l'encours à la banque où je suis allé solliciter un crédit additionnel comme mon business allait vers la baisse. Ils me l'ont accordé après avoir discuté de mon plan d'entreprise et évalué mes garanties. Maintenant, il me reste à peu près 1 500 USD à rembourser à la banque et toujours la petite somme chez l'IMF. »

J'avais trouvé un lieu pour lancer une terrasse bien placé à côté d'un hôtel plein de clients. Puis le propriétaire de l'hôtel a décidé de détruire l'immeuble et d'y construire autre chose. Il ne restait personne pour consommer chez moi. D'autres clients ne venaient plus à cause de la poussière – le nombre de ma clientèle a diminué et mon bailleur n'a pas accordé de réduction du loyer. Tout ce temps, les remboursements s'avéraient difficiles, pourtant il fallait les effectuer. »

Depuis, il a déménagé sa terrasse : sa sœur qui vit à l'étranger connaît le propriétaire d'un lieu touristique délaissé près des cataractes du fleuve. Dieudonné a pu le louer pour réaliser ses plans : « Je dois investir – les constructions sont délaissées, et outre un petit coup de peinture, je n'ai rien pu faire. Pourtant, je dois faire du bruit pour lancer cette terrasse. » Il reproche à la banque son faible accompagnement : « J'ai discuté mon problème et mon déménagement avec l'agent de crédit. Mais ils ne donnent pas de soutien judiciaire ou de conseils d'affaires. Ils ne s'intéressent qu'au remboursement et me font sans cesse des appels chauds. Ils devraient plutôt m'accorder de la flexibilité, me laisser le temps que ça démarre. » Il se voit à la merci des créanciers : « Ce sont les banques qui décident les conditions, on ne peut pas négocier avec eux. Nous, les entrepreneurs, sommes dans une position de faiblesse.

Ils n'offrent pas de rééchelonnement, pas de flexibilité. J'avais des hésitations à cause de la possibilité de me trouver coincé – on peut se tuer, on peut se trouver malade, tellement le remboursement pèse. »

Il espère se sortir de l'embrouille avec le soutien d'une brasserie : « Comme je suis un ancien client, j'ai pu obtenir un contrat pour stock et matériel. Ils soutiennent la mise en place et les événements pour lancer un nouvel établissement. J'essayerai de rembourser au plus vite après avoir lancé le lieu. Je ne veux plus rien avoir à faire avec la banque. » Dieudonné souligne que sa situation n'est pas la conséquence directe d'une éventuelle imprudence ou mauvaise gestion : « Qu'aurais-je pu faire quand mon bailleur a détruit son hôtel – et avec ça ma terrasse ? Dans un pays développé, j'aurais porté plainte, au moins pour obtenir une réduction de loyer. Mais ici, le propriétaire est en position de force. J'ai subi une réduction de recettes de 760 USD à 217 USD. Les banques n'aident pas à défendre les intérêts, et sont insensibles aux risques que nous subissons. »

La banque ne regrette pas de perdre le client : « Il a créé son surendettement en cachant les vérités » dit son agent de crédit. « Je pense que sa priorité dès le début était de bien rembourser chez l'IMF. C'est avec eux qu'il a une histoire de crédit, sa priorité est donc d'être un bon client là-bas. Il avait peut-être aussi une approche stratégique – l'IMF ne lui a pas accordé la somme demandée, donc il est allé chercher ailleurs. Maintenant il a des problèmes pour payer le capital, les intérêts et en plus les pénalités. Nous devons faire attention de ne pas paraître trop léger dans le recouvrement, si nous voulons être pris au sérieux par les clients. Si les autres sont plus rigides, c'est chez eux qu'ils rembourseront en premier. »

F : Maman Jeanne (Nar15)

Une commerçante bien organisée mais avec des pratiques de commerce risquées : elle vend à crédit et la conjoncture fait que ses clients ne remboursent pas. De plus, elle voyage toujours avec son argent en liquide. Elle a un crédit de 20 000 USD et trois mois de problèmes de remboursement. L'IF veut continuer la coopération – c'est une grande cliente avec un bon historique de crédit, et elle se fait solliciter par d'autres institutions. La compétition l'aide donc à la longue à profiter de meilleures conditions de crédits.

Maman Jeanne vend des meubles et de l'électroménager. Elle a aussi installé un salon de coiffure dans son magasin. Elle est dans son 5ème cycle de crédit avec une COOPEC : « J'ai commencé avec 3 500 USD et maintenant, j'en suis à 20 000 USD. Je m'en sers principalement pour le dédouanement qui coûte près de 19 000 USD. Je passe toujours par la même agence pour éviter des problèmes. »

« Mes problèmes ont commencé 3 mois après avoir touché le crédit. Je vends souvent à crédit, et certains clients ne peuvent actuellement pas rembourser. En décembre, tous les commerçants se plaignaient de la faible conjoncture. J'ai confiance en eux, nous nous connaissons depuis longtemps. » Malgré toute cette confiance, elle a délégué le recouvrement : « Pour le recouvrement des dettes, je passe par une agence comptable. J'avais toujours le même agent qui suivait mes cas, mais il est décédé ce qui a affecté le suivi. En plus, les agents recevaient des primes pour le recouvrement de dettes dans le passé. Cette pratique a été suspendue par le Premier ministre et du coup le recouvrement ne marche plus aussi bien. »

« Bien sûr que les agents de crédit sont derrière moi pour le remboursement. Et moi, je suis derrière mes débiteurs. Je sais que cela n'accélère pas leurs remboursements, que je les harcèle ou non. Mais je le fais quand même. Je paye des pénalités chez l'institution, 1 % du montant que je dois par jour, mais les clients n'en payent pas avec moi. » Malgré les délais, la COOPEC compte continuer à la soutenir : « Mme Jeanne est une excellente cliente. Son entreprise marche bien, bien qu'elle vende à crédit. Elle n'a jamais eu de problèmes de remboursement, mais ce coup-ci, ça semble difficile pour elle. Elle nous assure que le problème sera réglé et nous lui faisons confiance. Nos autorités vont s'y mettre et essayer de trouver une solution qui lui facilite le remboursement, un rééchelonnement. »

La coopérative a de bonnes raisons de se montrer flexible et d'aller vers la cliente, car différentes institutions lui font la cour : « Je me fais solliciter presque tous les jours par des agents de crédit d'autres institutions. Ils frappent à ma porte, ils m'offrent des conditions favorables. Par exemple, un ancien de la COOPEC qui maintenant est avec une autre institution vient de m'appeler avant-hier. Ça me permet de comparer les taux d'intérêt. »

En principe, elle est contente de son prestataire de crédit : « Je suis membre de la COOPEC. Tous les ans, il y a des rassemblements où nous discutons des conditions. Une période de grâce allongée avant de commencer les remboursements m'aiderait. Je dois déjà rembourser 5 000 USD avant de toucher la première recette. Il faudrait que je rembourse moins au début, les taux dégressifs ne sont pas intéressants pour moi. » Elle a aussi d'autres préoccupations : « Je dois déposer 10 % de mon encours au compte comme garantie. Ils m'accordent 20 000 USD, mais je ne touche que 18 000 USD, le reste est bloqué au compte. Ça s'ajoute à ma garantie, une parcelle qui vaut 100 000 USD. » Son agent de crédit va plus loin : « Une dame comme elle aurait besoin d'un plus grand montant sur plusieurs années pour pouvoir rentabiliser. »

Ses pratiques commerciales sont le résultat d'analyses des bénéfices des options : « Je porte l'argent sur moi, quand je travaille. Il faut évaluer le risque de perte ou de

vol contre les taux et les pourcentages qu'une banque demande pour une carte crédit. Pour moi, le risque semble valoir la peine. »

G : Papa Médard (Nar4)

Déviations du but après plusieurs cycles de crédit à succès. L'IF a suggéré l'augmentation du montant que le client a bien accepté, l'activité a échoué et il s'est retrouvé en défaut. À l'avenir, il espère accroître du capital en épargnant plutôt que d'accepter des conditions de crédits défavorables.

« Monsieur Médard est dans son 4ème cycle de crédit. Il s'est toujours bien comporté, a toujours bien remboursé », raconte l'agent de crédit d'une banque. « J'avais commencé avec un petit montant de crédit pour dédouaner mes marchandises que j'achetais de Dubaï, » explique Médard. « J'ai vraiment pu évoluer dans ma vie avec l'argent que j'avais reçu. Après avoir bien remboursé mes dettes, mon agent de crédit m'a suggéré d'augmenter le montant. Ça marchait bien. J'ai évolué en termes de logement et dans les activités. Maintenant, j'ai différentes activités, la vente des boissons et le transport. J'ai deux minibus. » Mais ce coup-ci, il y a des problèmes.

« La vraie raison de son échec est la déviation de l'objectif du crédit » précise l'agent. « Sans discuter avec moi, il s'est lancé dans une entreprise dans laquelle il n'a pas d'expérience : au lieu de renforcer son stock comme prévu, il a acheté un véhicule. Ce véhicule est tombé en panne et il a dû dépenser pour les pièces de rechange, pour les mécaniciens. Sans gagner de l'argent sur son investissement, il s'est retrouvé avec des problèmes de remboursement. »

Médard voit plutôt les problèmes de fluctuation d'affaires qui font face à la rigidité des crédits : « Mes activités sont difficiles à gérer. Tu as beaucoup de chance si les chauffeurs conduisent bien. Et aussi l'approvisionnement : j'ai des contrats avec Bralima et BrasCongo. C'est facile de s'approvisionner de produits de BrasCongo, mais ils prennent beaucoup de temps à vendre. Les produits de Bralima se vendent bien, mais souvent ne peuvent pas être livrés. »

Son engagement dans le secteur financier lui a déjà causé des problèmes dans le passé : « L'année dernière, j'étais garant. Cette personne n'est pas arrivée à rembourser et il m'a fallu payer 990 USD. Tout cela pèse beaucoup, surtout parce que les créanciers ne considèrent pas ce genre de problèmes. Quand tu es en difficultés, la pression ne va pas t'aider. Ce sont les conditions et les pénalités qui aggravent la situation. J'ai entendu que d'autres banques ont des durées de crédit de 3-5 ans. C'est beaucoup mieux. Le système de remboursement, les taux et la durée de crédit ne sont pas favorables. Si la banque augmente le montant de ton crédit, elle doit aussi augmenter la durée du crédit et diminuer le taux d'intérêt. En plus, ça serait

mieux si elle te donnait le montant qu'il te faut. Si tu as besoin de 5 000 USD pour ton activité et ils te donnent seulement 3 000, tu vas aller chercher le reste ailleurs. Ça te pousse au surendettement. »

La banque se montre rigide mais envisage tout de même une continuation de la coopération, si Médard prouve qu'il a bien appris sa leçon : « Ma première réaction était de lui montrer que je n'étais pas content, de lui faire comprendre qu'il avait rompu le contrat. Maintenant il doit travailler dur pour son remboursement. Nous allons voir avec nos supérieurs si nous allons retrancher la somme restante pour qu'il puisse restituer l'argent. Et puis nous verrons pour la suite. »

Et comment il s'en sort ? « J'ai eu la chance d'être employé dans un cabinet tous les jours. Après ce boulot, vers 17h00 ou 18h00 je conduis le taxi pour arriver à rembourser. Parce que je ne veux pas que mes enfants soient privés de quelque chose, ils doivent aller à l'école et on doit manger. Ils sont mal à l'aise parce qu'ils savent que je suis endetté. Mais je me sépare en mille parts pour arriver à rembourser. Je ne comprends pas pourquoi les agents de crédit te mettent une telle pression, la banque a beaucoup d'argent ! »

La mauvaise expérience et la pression subie le font changer de stratégie : « Le microcrédit devrait aider les gens à sortir de la pauvreté. Avant, je pensais que la banque était vraiment là pour m'appuyer. J'ai toujours expliqué à mon entourage, que travailler avec la banque, c'est une bonne chose. C'est la dernière fois que j'ai pris un crédit. Et mon entourage s'est aussi rendu compte que ce n'est pas aussi bien qu'on ne le pensait. Après avoir remboursé, je vais épargner pour pouvoir investir dans l'avenir. Je vais continuer à travailler, mais pas pour la banque, ça sera pour moi. »

8.2 Base théorique

Aperçu : Écoles de pensées

Année	Auteurs	Titre	Thèse
1999	Morduch	The Microfinance Promise	Pour la plupart des débiteurs les bons taux de remboursement ne sont pas traduits en bénéfices, et les études d'impacts sur la pauvreté donnent une image nuancée.
2006	Karlan et Zinman	Expanding Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts	Premier essai randomisé contrôlé (ERC) sur les effets de la microfinance: effets de l'accès au crédit sur réduction de la pauvreté pas évident, surtout face aux taux d'intérêt élevés.
2008	Gehlich	Poverty alleviation or poverty traps? Microcredits and Vulnerability in Bangladesh	L'utilisation des mesures d'atténuation préventive et des stratégies d'adaptation a diminué au Bangladesh malgré une forte présence des IMF dans le pays. Afin de remédier à la pénurie de trésorerie, de nombreuses personnes ont eu recours à l'emprunt issu d'une variété de sources, qui est devenu effectivement la seule stratégie d'adaptation employée la plus importante. En conjonction avec la capacité d'endettement réduit et les conditions restrictives dans lesquelles microcrédits sont versés, l'endettement élevé, la création d'un potentiel de pièges de la pauvreté, est le résultat.
2009	Roodman et Morduch	The Impact of Microcredit on the Poor in Bangladesh: Revisiting the Evidence	Les études démontrant l'efficacité de la microfinance échouent en ignorant les problèmes endogènes. Nous concluons que vu les méthodes non-expérimentales consistant à conserver une place dans le portefeuille de l'évaluateur du programme, la qualité des expériences naturelles réclamées doit être élevée et démontrée.
2010	Aggarwal et al.	Vulnerability in Bangladesh	Les bénéfices économiques du microcrédit ont été plus modestes que ce qui était autrefois envisagé. L'analyse suggère que les pauvres épargnent en vue de créer de nouvelles entreprises et que l'introduction de produits officiels pour les petites économies peut être une innovation financière pertinente.
2010	Ayayi et Sene	What drives microfinance institution's financial sustainability?	Les IMF doivent imiter les pratiques bancaires à but lucratif en mettant en œuvre une gestion financière saine et de bonne gouvernance managériale pour assurer leur viabilité financière.
2010	Batabyal et Beladi	A model of microfinance with adverse selection, loan default, and self-financing	La « sélection adverse » existe car seuls les emprunteurs savent si leur projet est de grande ou de faible qualité, mais les IMF ne le savent pas. Les IMF sont compétitives, neutres au risque et elles offrent des conditions précisant le montant à rembourser quand le projet de l'emprunteur est un succès.
2011	Lascelles	Losing its fairy dust	Les risques immédiats posés par la crise économique mondiale ont reculé - mais ont été remplacés par de plus grandes préoccupations au sujet de l'orientation future de la microfinance.
2012	Ndong	Micro Finance And Poverty Reduction: Case Study Of The Economic And Monetary Community Of Central Africa Countries	L'utilisation de la microfinance pour réduire la pauvreté n'est pas soutenue par des faits clairs issus de la recherche rigoureuse. En utilisant les données de l'enquête de près de 2000 observations recueillies dans six pays d'Afrique centrale, cette étude fournit la preuve de l'impact positif de la microfinance sur les activités de production de micro-entreprises et sur les conditions de vie de familles à faible revenu.

8.3 Informations relatives à l'étude

i. Utilisateurs de l'étude

Tableau 15 : Destinataires de l'étude

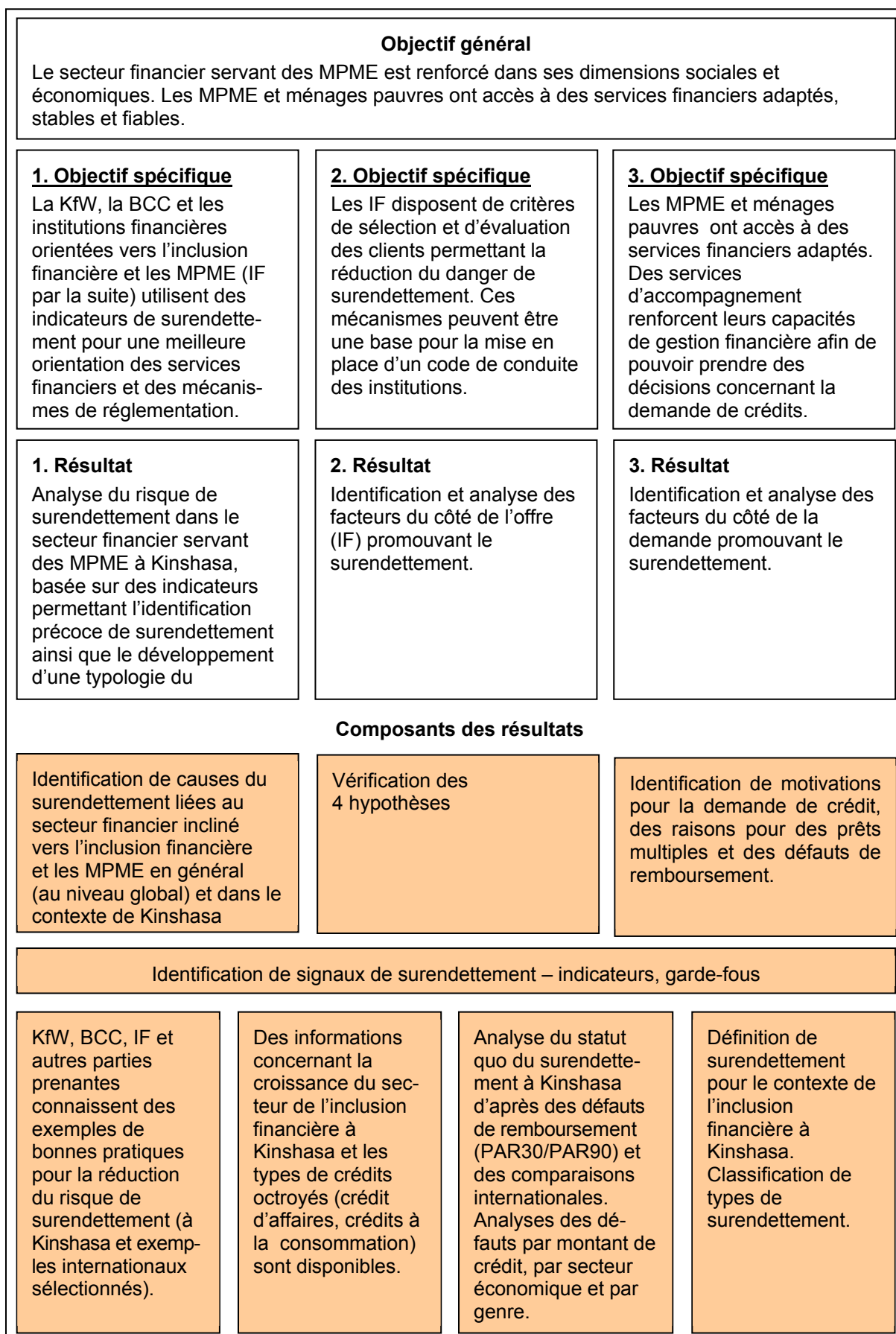
Destinataires	Utilisation
Advans banque, Autres institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> • protection du client • pratique octroi de crédit • indicateurs d'alarmes • réduction du risque → réduction du risque de pertes
Institutions régulatrices (BCC), Institutions de soutien (KfW, UNCDF et autres), Institutions de réseautage	<ul style="list-style-type: none"> • informations • indicateurs d'alarmes • standards contre le surendettement et pour la protection du client
MPME	<ul style="list-style-type: none"> • protection du client • accessibilité de crédits adaptés • gestion d'entreprises
Débat international	<ul style="list-style-type: none"> • contribution au débat « surendettement »

La KfW en RDC :

Les objectifs généraux de l'approche intégrée de la KfW sont d'établir un système financier stable et de rendre plus disponibles les produits financiers pour les MPME et les foyers pauvres. À ces fins, elle soutient la Banque Centrale du Congo (BCC) pour mettre en place une Centrale de Risque, élément central pour la réglementation financière et la prévention du surendettement ; elle contribue au Fonds pour l'inclusion financière (FPM) qui offre un appui financier et technique aux structures financières orientées vers la microfinance ; et elle est actionnaire et bailleur de fonds pour plusieurs structures financières orientées vers la microfinance, comme la Advans Banque Congo, la ProCredit RDC ou Finca.

ii. Buts et objectifs

Graphique 30 : Objectifs et résultats de l'étude



iii. Méthodes

Questionnaire quantitatif : Entretien avec des clients MPME

Date et heure :
Équipe d'enquêteurs :
Commentaires/Observations :
Nom de l'institution qui a octroyé le crédit :
Type d'institution : <input type="checkbox"/> banque <input type="checkbox"/> IMF <input type="checkbox"/> coopérative
Chiffre d'affaires du créancier (<i>question à poser au chargé de clientèle/agent commercial</i>)

Durée prévue de l'entretien : 35-45 min

En italique = instructions pour l'équipe

Faites une bonne introduction pour que l'interviewé se sente à l'aise ! Le premier contact peut-être primordial pour un bon déroulement de l'entretien. Clarifiez bien que nous sommes indépendants et qu'aucune information délicate ne sera transmise à leur institution financière.

Insistez sur le fait que nous faisons une recherche pour mieux comprendre les dynamiques des problèmes de remboursement afin d'assurer une meilleure protection du client, que les informations nous aiderons à donner de meilleures recommandations aux institutions financières pour mieux servir les clients.

INTRODUCTION

L'équipe de chercheur

Équipe de chercheur de l'université de Berlin et des étudiants en économie rurale ou microfinance à Kinshasa

Objectifs de l'étude

Analyser l'importance du surendettement et développer une typologie du surendettement dans le secteur financier servant des MPME à Kinshasa.

Identifier et analyser les facteurs des côtés de l'offre et de la demande promouvant le surendettement.

Trouver les indicateurs qui permettent l'identification précoce de surendettement.

Un portefeuille optimisé et une meilleure protection des consommateurs dans le secteur.

Anonymisation

Les résultats de l'entretien seront traités avec confidentialité et rendus de façon anonyme.

L'équipe de recherche est complètement indépendante des institutions financières. Vos réponses n'ont aucune influence sur vos produits de microfinance et sur votre relation avec l'institution dont vous êtes les clients.

En cas de problèmes, donnez mon contact (Erik ; 0815932894) ; La coopération financière allemande qui finance l'étude soutient le développement du secteur financier en RDC avec l'accord du gouvernement congolais et demande à tous les agents officiels de bien vouloir soutenir et faciliter le déroulement de l'étude.

Informations générales personnelles et MPME

Genre ☐ homme ☐ femme

Pour la suite, posez la question appropriée pour homme/femme (p.ex : utilisateur/utilisatrice)

Vous avez quel âge? (Cochez la case correspondante)

18 – 28 ans	<input type="checkbox"/>	49 – 58 ans	<input type="checkbox"/>
29 – 38 ans	<input type="checkbox"/>	59 – 68 ans	<input type="checkbox"/>
39 – 48 ans	<input type="checkbox"/>	Plus de 68 ans	<input type="checkbox"/>

Quel est votre niveau d'études ?

Universitaire avec diplôme ☐

Secondaire avec diplôme ☐

Universitaire sans diplôme ☐

Secondaire sans diplôme ☐

Primaire ☐

Quel est votre situation d'état civil ?

marié(e) ☐

veuf /veuve ☐

célibataire ☐

union libre ☐

Combien de personnes sont à votre charge ? (enfants et autres personnes qui dépendent de vous) ? _____

Précisément, que fait votre entreprise ? _____

(Ne pas poser la question : cochez la case correspondante en fonction de la réponse ci-dessus)

☐ production ☐ transformation ☐ service ☐ petit commerce ☐ commerce de gros

Depuis quand est-ce que vous travaillez dans ce secteur d'activité ?

Moins d'un an	<input type="checkbox"/>	5-6 ans	<input type="checkbox"/>
1-2 ans	<input type="checkbox"/>	Plus de 7 ans	<input type="checkbox"/>
3-4 ans	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Est-ce que vous avez des employés salariés (contrats mensuels, journaliers) ?

☐ oui ☐ non

Si oui, combien ?

☐ 1 ☐ 2-5 ☐ 5-10 ☐ > 10

L'endettement

L'emprunt

En ce moment, quels types de crédits suivants avez-vous en cours (vous personnellement) ?
(Plusieurs réponses possibles)

(Micro) Crédit individuel	<input type="checkbox"/>	Crédit en groupe	<input type="checkbox"/>
---------------------------	--------------------------	------------------	--------------------------

Quelle était la raison pour demander le(s) crédit(s) ? (Marquez la réponse la plus correctement possible)

Aux enquêteurs de cocher la catégorie correspondante

Crédit d'affaires	<input type="checkbox"/>	Crédit à la consommation (immobiliers, véhicules)	<input type="checkbox"/>
Autres			

Avez-vous d'autres crédits en cours ?

☐ oui ☐ non ☐ ne veut pas répondre

(Si oui) Auprès de qui avez-vous reçu vos autres crédits en cours ?

(Si ce sont des prêts multiples, cochez plusieurs cases ; notez le nom de l'institution si la personne ne connaît pas le type d'institution ; si les personnes reçoivent des crédits de différentes institutions, marquez les différentes institutions ; demandez si les personnes reçoivent d'autres crédits que celui nommé en premier) ?

☐ banque : _____ ☐ IMF : _____

☐ coopérative : _____ ☐ prêt d'un membre de famille : _____

☐ Banque Lambert _____ ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Pourquoi avez-vous choisi cette institution ? (Plusieurs réponses possibles)

Proximité	<input type="checkbox"/>	Je n'en connais pas d'autres	<input type="checkbox"/>
Conditions favorables	<input type="checkbox"/>	Publicité	<input type="checkbox"/>
Sur recommandation (de qui ?) : _____	<input type="checkbox"/>	Agent de crédit/chargé de client	<input type="checkbox"/>
Autres/Commentaire :			

L'accès au crédit/aux informations

Était-ce facile ou difficile d'obtenir le(s) crédit(s) ?

☐ facile ☐ difficile ☐ indécis (facile et difficile)

Commentaires

Comment/de qui est-ce que vous avez reçu les informations sur les conditions du crédit/de remboursement ? (*Ne pas lire les réponses possibles ; si une séance d'information de la part de l'institution n'est pas mentionnée, posez la question si elle n'a pas eu lieu*)

☐ mon chargé de client :

☐ lecture des termes du contrat :

☐ séance d'information/consultation (*formalisée, pendant une séance par l'institution financière*) :

☐ propres recherches : _____

☐ bouche à l'oreille : _____

☐ autres : _____

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Est-ce que les conditions de crédit et de remboursement étaient clairement décrites ?

☐ ou

☐ non

Commentaires _____

Que prévoit le contrat dans le cas de bon remboursement/retard de remboursement/faillite (de non-remboursement) ?

bon remboursement _____

retard de remboursement _____

non remboursement/faillite _____

☐ je ne sais pas

☐ je ne veux pas répondre

Connaissiez-vous des gens (*famille, amis, quartier*) avec des problèmes de remboursement avant de prendre le crédit ?

☐ oui

☐ non

Commentaires

(Si oui) D'après vous, quelles étaient les causes de ces problèmes ?

Avant de prendre le premier crédit, avez-vous participé à une séance d'information de votre institution financière ?

☐ oui

☐ non (continuez avec la question 21)

(Si 18 est « oui ») : Quand est-ce que cette séance a eu lieu ?

0-1 an	<input type="checkbox"/>	2-3 ans auparavant	<input type="checkbox"/>
1-2 ans auparavant	<input type="checkbox"/>	Plus de 3 ans	<input type="checkbox"/>
Je ne sais pas	<input type="checkbox"/>	Je ne veux pas répondre	<input type="checkbox"/>

Avez-vous été satisfait de cette séance d'information ?

☐ satisfait

☐ pas satisfait

☐ pas vraiment satisfait

Commentaires

Quel était le contenu de cette séance d'information ? _____

(Si la personne ne mentionne pas les conséquences de retard de remboursement, posez la question suivante) : Est-ce qu'on vous a parlé de problèmes de remboursement lors de la séance d'information ?

☐ oui

☐ non

Commentaires

(À poser aux micro-entreprises) :

Avant de recevoir le crédit, est-ce que l'agent de crédit est venu vous rendre visite ?

(À poser aux petites et moyennes entreprises) :

Est-ce que vous avez interagi avec votre agent de crédit avant de recevoir le crédit ?

☐ oui

☐ non

(Si oui) : Combien de fois ? _____

(Si oui) : Pour quelles raisons ? _____

Depuis que vous avez reçu le crédit, est-ce que l'agent de crédit est venu vous rendre visite ? (*Pour les petites et moyennes entreprises*) : Est-ce que vous avez interagi avec votre agent de crédit depuis que vous avez reçu le crédit?

☐ oui

☐ non

(Si oui) : Combien de fois ? _____

(Si oui) : Pour quelles raisons ? _____

Est-ce que vous aviez discuté de vos motivations pour demander le crédit avec votre agent de crédit ?

☐ oui

☐ non

Commentaires

Est-ce que vous avez reçu le montant que vous aviez demandé ?

☐ oui

☐ non

☐ je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Si non : pourquoi pas ? _____

Crédit individuel

Quel était le montant du premier crédit ? USD _____

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quand est-ce que vous avez touché votre premier crédit ?

_____ mois _____ année

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Combien de fois avez-vous reçu un crédit avec cette institution ? _____

Quel est le montant du crédit actuel (USD) ? _____

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quand est-ce que vous avez touché le crédit actuel ?

_____ mois _____ année

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quelle(s) garantie(s) avez-vous donnée(s) pour obtenir le crédit ?

(Plusieurs cases peuvent être cochées)

☐ garanties matérielles : _____

☐ avaliseur : _____ ☐ compte d'épargne

☐ pas de garantie ☐ je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quel est le taux d'intérêt du crédit actuel ? _____

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

(Pour les personnes qui ne connaissent pas le taux d'intérêt en %) :

Sur le crédit actuel, combien devrez-vous rembourser au total ? _____ USD

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

De combien de mois est la durée du crédit actuel ? _____

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Comment est-ce que vous avez dépensé les crédits ? (*Plusieurs réponses possibles*)

Investissement entreprise (actifs immobilisés)	<input type="checkbox"/>	Épargne	<input type="checkbox"/>
Investissement entreprise (marchandises)	<input type="checkbox"/>	Voyage d'affaires	<input type="checkbox"/>
Santé (ménage/foyer)	<input type="checkbox"/>	Alimentation foyer	<input type="checkbox"/>
Éducation	<input type="checkbox"/>	Achats personnels	<input type="checkbox"/>
Immobilier	<input type="checkbox"/>	Remboursement d'autres crédits	<input type="checkbox"/>
Frais d'administration (patente, registre, impôts...)			<input type="checkbox"/>
Dépenses « sociales » (festivités, voyages familiaux, soutien matériel famille éloignée, ...)			<input type="checkbox"/>
Dépenses inattendues Lesquelles :			<input type="checkbox"/>
Autres :			<input type="checkbox"/>

(*S'ils ont fait plusieurs dépenses*) En termes de montant des dépenses : Quelle était la plus grande dépense, la deuxième plus grande et la troisième plus grande dépense ?

- 1.
- 2.
- 3.

Est-ce que ces dépenses étaient planifiées?

☐ oui ☐ non ☐ en partie

Si non ou seulement en partie : Pourquoi (pas) ?

Si vous avez dévié du plan : l'avez-vous signalé à votre institution ?

☐ oui ☐ non

Commentaires

Est-ce que votre ménage a d'autres crédits en cours ?

- ☐ oui, on a _____ (*nombre de crédits*) avec _____ (*fournisseur*)
☐ non ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

(*Plusieurs réponses possibles*)

- ☐ avec une institution financière ☐ prêt d'un membre de famille
☐ Banque Lambert ☐ autre _____

Crédit en groupe formel (*si la personne a un crédit en groupe en cours, posez les questions suivantes, MÊME si la personne avait aussi un crédit individuel*) :

Combien de membres sont dans votre groupe de crédit ? _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Depuis quand votre groupe de crédit existe-t-il? _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quel est le montant du crédit actuel (USD)? _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Depuis combien de mois utilisez-vous le crédit actuel ? _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quelle(s) garantie(s) avez-vous donnée(s) pour obtenir le crédit ?

(*Plusieurs cases peuvent être cochées*)

- ☐ garanties matérielles: _____ ☐ caution solidaire
☐ avaliseur: _____ ☐ épargne
☐ pas de garantie ☐ je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quel est le taux d'intérêt du crédit actuel ? _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

(*Pour les personnes qui ne connaissent pas le taux d'intérêts en %*)

Sur le crédit actuel, combien devrez-vous rembourser au total ? USD _____

- ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

De combien de mois est la durée du crédit actuel ? (mois) _____

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Quand est-ce que vous avez touché votre premier crédit ?

(Si le crédit actuel est aussi le premier, ne posez pas la prochaine question)

_____ mois _____ année

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Quel était le montant du premier crédit ? USD _____

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Combien de fois avez-vous touché un crédit en groupe ? _____

Comment est-ce que vous avez dépensé les crédits ? (*Plusieurs réponses possibles*)

Investissement entreprise (actifs immobilisés)	<input type="checkbox"/>	Épargne	<input type="checkbox"/>
Investissement entreprise (marchandises)	<input type="checkbox"/>	Voyage d'affaire	<input type="checkbox"/>
Santé (ménage/foyer)	<input type="checkbox"/>	Alimentation foyer	<input type="checkbox"/>
Éducation	<input type="checkbox"/>	Achats personnels	<input type="checkbox"/>
Immobilier	<input type="checkbox"/>	Remboursement d'autres crédits	<input type="checkbox"/>
Frais d'administration (patente, registre, impôts...)			<input type="checkbox"/>
Dépenses « sociales » (festivités, voyages familiaux, soutien matériel famille éloignée, ...)			<input type="checkbox"/>
Dépenses inattendues Lesquelles :			<input type="checkbox"/>
Autres :			<input type="checkbox"/>

(S'ils ont fait plusieurs dépenses) En termes de montant des dépenses : Quelle était la plus grande dépense, la deuxième plus grande et la troisième plus grande dépense ?

- 1.
- 2.
- 3.

Est-ce que ces dépenses étaient planifiées?

☐ oui

☐ non

☐ en partie

Si non ou seulement en partie : Pourquoi (pas) ?

Si vous avez dévié du plan : l'avez-vous signalé à votre institution ?

☐ oui

☐ non

Commentaires

Est-ce que votre ménage a d'autres crédits en cours ?

☐ oui, on a _____ (*nombre de crédits*) avec _____ (*fournisseur*)

☐ non

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

(Plusieurs réponses possibles)

☐ avec une institution financière

☐ prêt d'un membre de famille

☐ Banque Lambert

☐ autre _____

Gestion de finances/connaissances financières

Comment faites-vous votre comptabilité ?

Livre de caisse/comptabilité	<input type="checkbox"/>	Comptable	<input type="checkbox"/>
Autres	<input type="checkbox"/>	_____	

Avez-vous reçu des formations en gestion d'entreprise ?

☐ oui, par _____ ☐ non

☐ oui, par (apprentissage, expériences dans l'entreprise familiale)

☐ Je ne sais pas

☐ ne veut pas répondre

Le remboursement

Combien de jours après l'octroi du crédit deviez-vous commencer à rembourser ?

☐ _____ ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Avec quelle fréquence est-ce que vous devez rembourser ?

☐ hebdomadaire ☐ mensuelle ☐ autre fréquence : _____
☐ irrégulièrement ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Quels sont les montants que vous devez rembourser à chaque fois ?

☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Est-ce que l'institution vous accorde de la flexibilité concernant la fréquence et le montant à rembourser ?

Fréquence ☐ oui ☐ non ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre
Montant ☐ oui ☐ non ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Commentaire :

Avec quoi payez-vous les dettes ?

Rendements d'entreprise	<input type="checkbox"/>	Épargne	<input type="checkbox"/>
Salaire	<input type="checkbox"/>	Soutien par d'autres personnes du ménage	<input type="checkbox"/>
Soutien par d'autres personnes de la famille/par des amis/voisins...	<input type="checkbox"/>	Autres crédits	<input type="checkbox"/>
Autres			<input type="checkbox"/>

Y a-t-il d'autres sources de revenu dans votre ménage?

☐ oui ☐ non ☐ Je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Commentaire : _____

Combien est-ce que vous touchez en moyenne par mois (profit de l'entreprise ; salaires ; transferts de membres de famille/d'amis) ?

Si l'interlocuteur donne son profit par jour, par semaine, par an : faites le calcul sur place pour avoir un chiffre valable par mois ;

s'il y a des différences entre les mois, demandez pour les bons/mauvais mois ;

si les interlocuteurs ont des problèmes à calculer les montants : essayez en demandant les montants individuels par source de revenu.

Marquez les montants dans le tableau ci-dessous.

S'il y a des différences entre les mois, demandez pour les bons/mauvais mois.

	Nombre de mois	Revenu individuel (en dollar)
Bon mois		
Mauvais mois		

Après toutes vos dépenses fixes est-ce que vous arrivez à mettre de l'argent de côté ?

☐ oui ☐ non ☐ Je ne sais pas ☐ Je ne veux pas répondre

Si oui, combien et avec quelle fréquence ? :

_____ USD par _____ (jour, semaine, mois)

Ici commencent les questions concernant les problèmes de remboursement. Il faut peut-être évoquer une fois l'utilisation des données, l'anonymat des réponses etc. pour que les interlocuteurs soient à l'aise. Vous pouvez aussi mentionner que nous sommes venus chez eux parce que sur les listes des institutions financières, ils sont listés comme « clients à risque ».

Avez-vous connu, ces 2 dernières années, des problèmes de remboursement ?

☐ oui, actuellement ☐ oui, mais c'est résolu ☐ Non
☐ Je ne sais pas ☐ Je ne veux pas répondre

Pourquoi ? _____

(Si oui) : Quand est-ce que les problèmes de remboursement ont commencé ?

Afin de pouvoir rembourser le crédit *ou* afin de rattraper le retard de remboursement, êtes-vous obligé de (*lire toutes les réponses*) :

Travailler plus	<input type="checkbox"/>	Utiliser l'épargne	<input type="checkbox"/>
Économiser en renonçant à des achats	<input type="checkbox"/>	Économiser en mangeant moins	<input type="checkbox"/>
Vendre des actifs du ménage	<input type="checkbox"/>	Prendre d'autres crédits	<input type="checkbox"/>
Déscolariser le(s) enfant(s)	<input type="checkbox"/>	Emprunter de l'argent (famille, amis)	<input type="checkbox"/>
Économiser en ne payant pas les employés	<input type="checkbox"/>	Économiser en employant moins de journaliers	<input type="checkbox"/>
Déménagement	<input type="checkbox"/>	Autres _____	

Est-ce que vous considérez cela (*réponses à la question précédente*) acceptable/tolérable ?

☐ oui ☐ non

Pourquoi/pourquoi pas ? _____

Est-ce que vous vous considérez vous-même comme surendetté ?

(*Ressentez-vous le poids du crédit ?*)

☐ oui ☐ non

Pourquoi/pourquoi pas ? _____

Quelles sont pour vous (*autre les sacrifices mentionnés plus haut*) les conséquences de ce surendettement ?

Pratiques de récupération des dettes

Comment est-ce que les institutions sanctionnent le retard de remboursement ?

En cas de retard, comment est-ce que les institutions procèdent pour récupérer l'argent ?

Trouvez-vous ces pratiques de récupération de dettes adéquates ?

☐ oui

☐ non

Pourquoi ?

(S'il y a eu d'autres crédits) Est-ce que les différents créanciers ont différentes pratiques de récupération des dettes ?

☐ oui

☐ non

Commentaire :

Conclusion

Est-ce que vous utilisez d'autres services financiers à part votre crédit ?

☐ oui

☐ non

Si oui, lesquels ?

Transfert	<input type="checkbox"/>	Banque mobile	<input type="checkbox"/>
Épargne	<input type="checkbox"/>		
Autres _____			

Est-ce que vous regrettez d'avoir pris un crédit/plusieurs crédits ?

☐ oui

☐ non

☐ Je ne sais pas

☐ Je ne veux pas répondre

Pourquoi ?

Si votre voisin vous pose la question, est-ce que vous lui conseilleriez de prendre un crédit avec la même institution que la vôtre ?

☐ oui

☐ non

☐ Je ne sais pas

☐ Je ne veux pas répondre

Pourquoi ?

Clôture :

Un dernier message/une dernière information que vous tenez à partager avec nous ?

Est-ce que vous avez des questions pour nous ?

Ne demander ceci que s'il s'agit d'un cas intéressant (cas typique, cas extrême, personne très ouverte)

Nous voudrions bien discuter davantage avec vous afin de mieux comprendre les circonstances de votre situation. Est-ce que nous pourrions vous contacter pour une discussion en groupe ou pour un autre interview plus approfondi et plus informel, peut-être aussi avec 1-2 personne(s) de votre famille, vos amis, voisins ?

Si oui :

Nom : _____ Numéro de tél. : _____

Nous vous remercions.

Durée de l'entretien : _____ minutes

Questionnaire standardisé pour les chargés de clientèle/les agents de crédit/ les agents commerciaux

Date	
Position	
Institution	

INTRODUCTION

Objectifs de l'étude :

Analyser l'importance du surendettement et développer une typologie du surendettement dans le secteur financier orienté vers les MPME à Kinshasa.

Identifier et analyser les facteurs des côtés de l'offre et de la demande promouvant le surendettement.

Trouver les indicateurs qui permettent l'identification précoce du surendettement.

Anonymisation

Les résultats de l'entretien seront traités avec confidentialité et rendus de façon anonyme.

L'équipe de recherche est complètement indépendante des institutions financières. Vos réponses n'ont aucune influence sur vos produits de microfinance et sur votre relation avec l'institution dont vous êtes client.

Comment remplir le questionnaire

Nous vous prions de bien vouloir répondre à toutes les 30 questions posées.

Vous verrez des options de réponses standardisées avec des cases à cocher – sauf si indiqué différemment, ne cochez qu'une seule case.

Certaines questions prévoient des réponses ouvertes ou des commentaires – SVP décrivez en peu de mots les points les plus importants à retenir.

Nous vous remercions d'avance pour votre coopération.

Informations générales					
Genre		<input type="checkbox"/> homme		<input type="checkbox"/> femme	
Type d'institution financière chez laquelle vous êtes employé(e) ? :					
<input type="checkbox"/> banque		<input type="checkbox"/> IMF		<input type="checkbox"/> Ccoopérative	
Ça fait combien de temps que vous travaillez comme chargé de clientèle/agent commercial/agent de client?					
(Cochez la case correspondante)					
Moins d'un an	<input type="checkbox"/>	1-2 ans	<input type="checkbox"/>	3-4 ans	<input type="checkbox"/>
5-10 ans	<input type="checkbox"/>	Plus de 10 ans	<input type="checkbox"/>		

Développement des crédits

Quel est le montant du crédit de vos clients ?

En moyenne : _____ USD

De _____ USD à _____ USD (minimum et maximum)

Est-ce que le montant moyen a changé ces dernières années ? (cochez une seule case)

☐ non, resté pareil

☐ augmenté

☐ diminué

☐ je ne sais pas

☐ je ne veux pas répondre

Si la moyenne du montant a changé, pour quelle raison ?

Est-ce que la marge des montants a changé ces dernières années ? (Cochez une seule case)

☐ non, restée pareille

☐ a augmenté

☐ a diminué

☐ je ne sais pas

☐ je ne veux pas répondre

Si la marge a changé, pour quelle raison ?

Combien de clients sont à votre charge ? _____

Est-ce que le nombre de clients à votre charge a changé ces dernières années ?
(cochez 1 seule case)

☐ non, resté pareil

☐ augmenté

☐ diminué

☐ je ne sais pas

☐ je ne veux pas répondre

Si le nombre a changé, pour quelle raison ?

Est-ce que vous visitez les clients dans leurs entreprises ?

☐ oui ☐ non ☐ je ne sais pas ☐ je ne veux pas répondre

Si oui : combien de fois, en moyenne, par mois ? _____

Combien d'heures passez-vous avec un nouveau client, en moyenne, AVANT l'accord du crédit ? _____

Combien d'heures passez-vous avec un nouveau client, en moyenne, APRÈS l'accord du crédit à chaque visite ? _____

Quels sont les facteurs primordiaux pour le recrutement de nouveaux clients ?

Est-ce que votre institution vous accorde des bénéfices pour des rendements particuliers ?

☐ oui (*précisez*) _____
☐ non ☐ je ne sais pas ☐ je ne veux pas répondre

Comment est-ce que votre performance est évaluée par vos supérieurs ?

(Marquez les critères les plus importants en premier)

Selon votre impression : est-ce qu'il y a plus de pression sur le marché financier en raison d'une compétition accrue entre les institutions ?

☐ oui ☐ non ☐ je ne sais pas ☐ je ne veux pas répondre

Commentaires

Conditions des crédits

Comment vous assurez-vous qu'un nouveau client a bien compris les conditions de crédit/de remboursement ?

Quelles garanties demandez-vous avant d'octroyer un crédit ? (*Plusieurs réponses possibles*)

☐ garanties matérielles: _____
☐ avaliseur: _____ ☐ pas de garantie ☐ je ne sais pas ☐ ne veut pas répondre

Récupération de crédits

En général, comment est-ce que les remboursements sont effectués ?

☐ Client passe chez nous ☐ Nous passons chez le client ☐ Virement électronique

Autre : _____

Qu'est-ce que vous faites concrètement quand un client est en retard de remboursement ?

☐ ça ne m'est jamais arrivé ☐ je ne sais pas ☐ je ne veux pas répondre

Qu'est-ce que vous faites concrètement quand un client ne peut pas rembourser (faillite) ?

☐ ça ne m'est jamais arrivé ☐ je ne sais pas ☐ je ne veux pas répondre

D'après vous, y aurait-il de meilleures façons de réagir au non-remboursement ?

Conclusion

Est-ce que votre institution vous a offert des formations ? *(si oui, en quoi ?)*

☐ oui : *(précisez)* _____

☐ non

Quelle était la durée de la formation ?

En salle _____ mois

Accompagnement par des formateurs sur le terrain _____ mois

Coaching _____ mois

Avez-vous travaillé pour une autre institution financière avant de prendre votre poste actuel ?

(Si oui) : laquelle ? _____

(Si oui) : quelles étaient les raisons principales pour changer ? _____

Quel est votre niveau d'études ?

Universitaire avec diplôme ☐

Secondaire avec diplôme ☐

Universitaire sans diplôme ☐

Secondaire sans diplôme ☐

Primaire ☐

Avez-vous une proposition pour améliorer le secteur financier pour les MPME ? *(si vous en avez plusieurs, marquez les trois que vous croyez les plus importantes, svp).*

Clôture :

Un dernier message/une dernière information que vous tenez à partager avec nous ?

Nous vous remercions infiniment

L'équipe SLE.

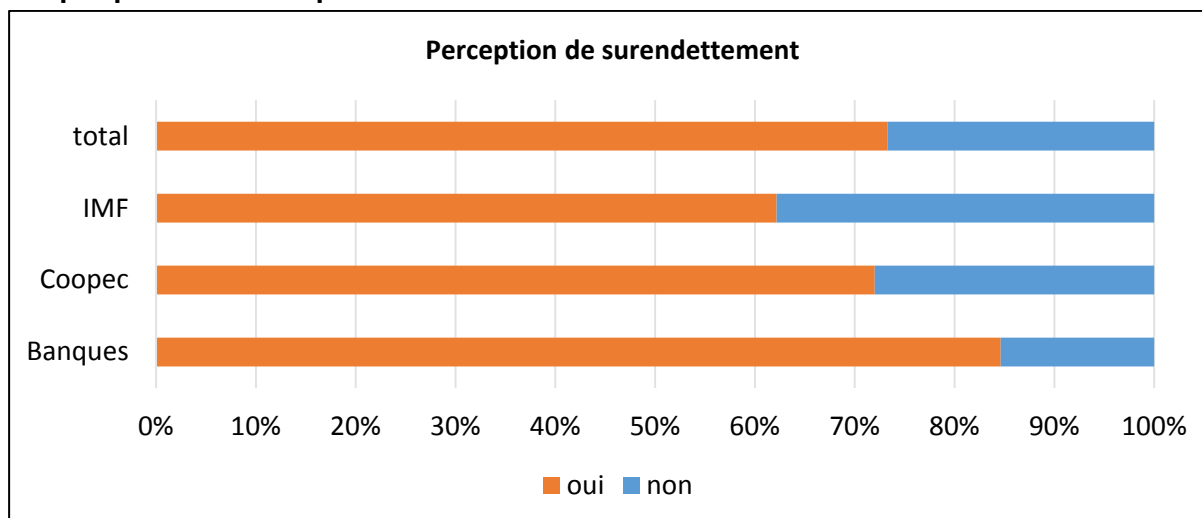
Questionnaire qualitatif : Exemple Direction IF**Documents/données**

- Est-ce que vous pourriez partager avec nous votre rapport annuel 2013 avec des données clés ? (Gamme de produits, PAR30, nombre d'agences, d'agents commerciaux).
- Documentation des différences relatives au surendettement en fonction des secteurs économiques, des montants des crédits, du genre ?
- Le rapport annuel de votre institution 2013 (si vous pouvez le partager avec nous) avec le PAR30 et le PAR90.
- Des données statistiques (sans les noms) :
 - Type de crédit
 - Montants de crédit
 - Cycle de crédit
 - Taux d'intérêt
 - Genre
 - Niveau d'éducation
 - Ponctualité de remboursement
 - Client à risque oui/non
 - Secteur
 - Objectif du crédit (plan d'investissement)
- Comment ceci se compare au niveau global ? (Bilans de IF/rapports annuels (non publiés))
- Est-ce que vous pouvez partager avec nous des données de clients anonymes contenant montant, cycle, secteur économique, détails de remboursement (taux d'intérêts, ponctualité)... ?

Direction IF	
Surendettement en général	<ul style="list-style-type: none"> – Quelle est votre définition du surendettement ? – Est-ce que vous considérez les défauts de remboursement/le surendettement comme un problème pour votre agence/vos clients ? – Quelles sont les causes et raisons pour la présence/l'absence de surendettement chez vos clients ? – Quels sont les montants moyens des prêts aux MPME dans votre IF ? Ya-t-il des tendances (orientation vers PME, orientation vers micro...) ? Quelles en sont les raisons ? Quels sont les plus petits montants, quels sont les plus grands montants de crédits ? – Est-ce que ce sont plutôt les micro, les petits ou les moyens entrepreneurs qui ont des problèmes de remboursement ? – D'après vos analyses, est-ce que certains types de crédits sont plus aptes aux problèmes de non-remboursement (crédit à la consommation, crédit en groupes, crédit individuel, crédit après plusieurs cycles...) ? – D'après vos analyses, est-ce que certaines agences sont plus affectées par des problèmes de non-remboursement ? Si oui, quelle est votre explication ?
Compétition	<ul style="list-style-type: none"> – Est-ce que vous ressentez une concurrence accrue parmi les institutions financières orientées vers les MPME ? – Quelles sont les réponses de votre institution à cette concurrence (expansion géographique vers des régions non-couvertes, élargissement de l'offre/produits de crédit, nouvelle technologie) ? – Comment est-ce que vous vous assurez que vos produits soient appropriés et compétitifs (études de marché, membre d'association professionnelle) ? – Comment est-ce que vous évaluez la performance des différentes agences ?
Analyse client et précautions	<ul style="list-style-type: none"> – Avez-vous des politiques internes pour l'analyse des clients ? – Avez-vous accès à des informations sur des clients potentiels par la centrale de risque existante ou par des contacts informels avec d'autres IF ? – Que faites-vous – à long terme – pour réduire l'importance du surendettement ? (analyse des cas d'impayés, évaluation interne ; évaluation externe ; publications du secteur) ? – Quels sont vos mécanismes de caution, signaux d'alarmes et garde-fous pour dépister les débuts de surendettement ?
Information	<ul style="list-style-type: none"> – Est-ce que vous encouragez le développement et le partage d'expériences au sein des membres du personnel de crédit ? Si oui, comment ? – Promouvez-vous l'éducation financière du personnel ? Si oui, comment ?
Supervision	<ul style="list-style-type: none"> – Est-ce que vous avez une politique interne pour les conditions et objectifs de travail des agents commerciaux/agents de clients ? Ou est-ce que ce sont les directeurs d'agences qui définissent les objectifs et le ratio clients/chargés de clients ? – Faites-vous des analyses approfondies, comprenant des visites sur le terrain, des diagnostics commerciaux et des contrôles pour assurer les bonnes pratiques des employés ? – Faites-vous des audits internes pour détecter d'éventuelles violations de la politique de votre institution (sélection et évaluation du client et adhésion au code de conduite) ? – Est-ce que vous encouragez le développement et le partage d'expériences au sein des membres du personnel de crédit ? Si oui, comment ? – Soutenez-vous la formation continue du personnel ? Si oui, comment ?

iv. Données de l'échantillon

Graphique 31 : Perception de surendettement

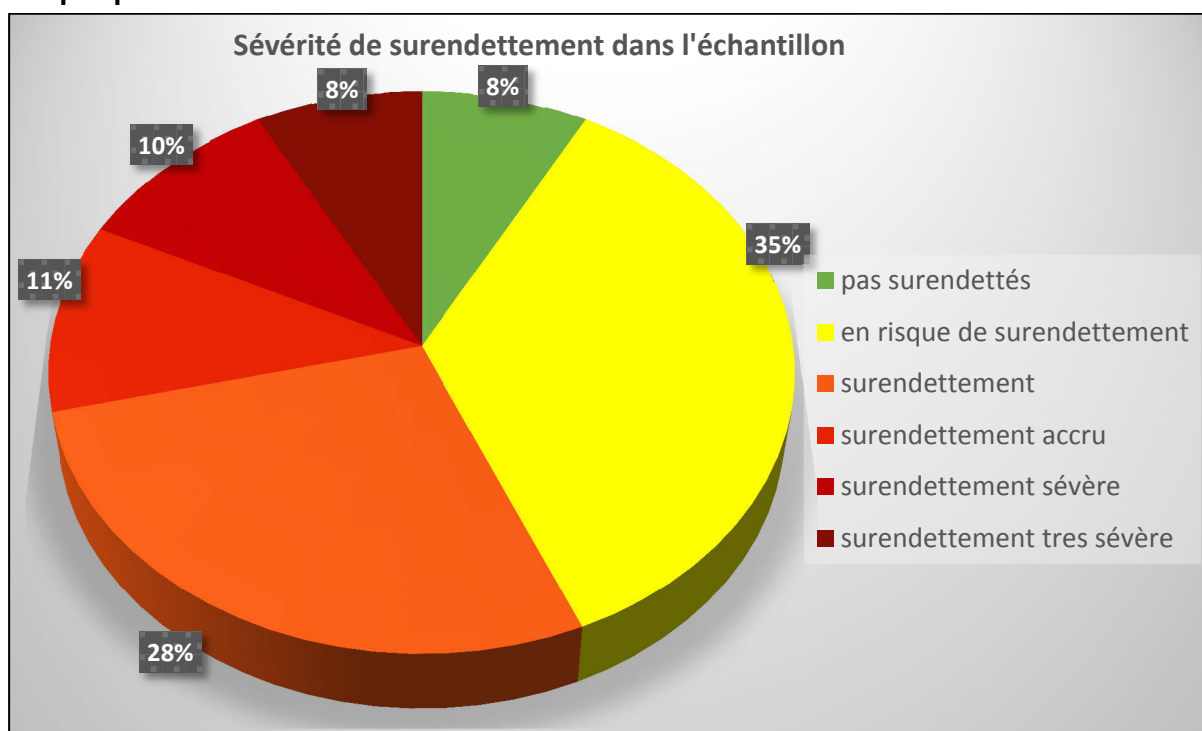


v. Analyse

Explication index

Un client peut connaître des problèmes de remboursement depuis plusieurs mois mais – pour diverses raisons – ne se considère pas surendetté. À l'inverse, il peut avoir résolu son retard mais se considérer quand même surendetté. Pour équilibrer ces deux aspects, nous suggérons d'additionner les deux valeurs pour devenir un facteur de la multiplication finale.

Graphique 32 : Sévérité de surendettement



vi. Plan de travail

Tableau 16 : Plan de travail

Semaines	Dates	Activités
1. Phase préparatoire à Berlin		
1-6	09.12.2013-12.01.2014	Analyse de la littérature, Rapport initial, Préparation et organisation de la phase de recherche à Kinshasa
2. Phase de recherche à Kinshasa		
6-9	13.01.-27.01.2014	Arrivée, rencontres KfW, Advans, Atelier initial, choix coopérateurs étudiants, Atelier formateur avec étudiants, Phase de finalisation questionnaires
9-10	27.01.-07.02.2014	Entretiens quantitatifs, Entretiens experts, Entretiens avec IF
11	07.02.-13.02.2014	Discussions en groupe et Entretiens qualitatifs
11	14.02.2014	Atelier final à Kinshasa
3. Phase d'analyse, rapport		
	24.02.-19.03.2014	Analyse des données, Écriture du rapport
	20.03.-25.03.2014	Présentation SLE, Atelier final KfW
	26.03.-04.04.2014	Incorporation des résultats, Finalisation du rapport
	04.04.-04.05.2014	Rédaction, traduction & Impression rapport

Liste de publication du SLE à partir de 2000

- Engel Erik**, Sohal Behmanesh, Timothy Johnston: *Inclusion financière et surendettement. Une étude à Kinshasa, République démocratique du Congo*. Berlin, 2014 S258
- Anja Kühn**, Daniel Böhme, Bianca Kummer, Neomi Lorentz, Jonas Schüring, Klemens Thaler: *Promotion de la société civile et résilience en Haïti – La contribution de la société civile à l’augmentation de la résilience dans des conditions de fragilité étatique*. Berlin, 2013 S257
- Gregor Maaß, Katharina Montens**, Daniel Hurtado Cano, Alejandra Molina Osorio, Mario Pilz, Judith Stegemann, Juan Guillermo Vieira: *Entre reparación y transformación: Estrategias productivas en el marco de la reparación integral a las víctimas del conflicto armado en el Oriente de Caldas, Colombia*. Berlin, 2013 S256
- Wolfram Lange**, Leandro Cavalcante, Lea Dünow, Rodrigo Medeiros, Christian Pirzer, Anja Schelchen, Yara Valverde Pagani: *HumaNatureza² = Proteção Mútua – Percepção de riscos e adaptação à mudança climática baseada nos ecossistemas na Mata Atlântica, Brasil*. Berlin, 2013 S255
- Jeremy Fergusson, Ekkehard Kürschner**, David Bühlmeier, Niklas Cramer, Alexes Flevotomas, Abdurasul Kayumov, Margitta Minah, Anna Niesing, Daniela Richter: *What has remained? - An ex post Evaluation of Watershed Management in the Mekong Region*. Berlin, 2013 S254
- Ilse Hoffmann**, Lloyd Blum, Lena Kern, Enno Mewes, Richard Oelmann: *Achieving Food Security in a Post Conflict Context, Recommendations for a Farmer Field School Approach in the Greenbelt of South Sudan*. Berlin 2012 S253
- Erik Engel**, Eva Becker, Bastian Domke, Linda Engel, Frank Erkenbrecher, Timothy Johnston, Jakob Lutz: *Pour mieux se débrouiller? Autonomisation Économique par l’accès aux produits de microfinance en République démocratique de Congo*. Berlin, 2012 S252
- Ekkehard Kürschner**, Joscha Albert, Emil Gevorgyan, Eva Jünemann, Elisabetta Mina, Jonathan Julius Ziebula: *Empowering Youth, Opening up Perspectives – Employment Promotion as a Contribution to Peace Consolidation in South-East*. Berlin, 2012 S251
- Conrad Dorer, Monika Schneider**, Carolin Dittberner, Christian Konrad, Brigitte Reitter, René Rösler, Mattes Tempelmann, Elisabeth Bollrich, Melanie Hernandez-Sanchez: *Participatory Strategic Plannig of Solid Waste Management in the Republic of Moldova*. Berlin, 2012 S250
- André Fabian, Gabriele Janikowski**, Elisabeth Bollrich, Ariana Fürst, Katharina Hinze, Melanie Hernandez Sanchez, Jens Treffner: *Bridging the Gap - Participatory District Development Planning in the Water Supply and Sanitation Sector of the Republic of Moldova*. Berlin, 2011 S247
- Steffen Weidner**, Nele Bünner, Zara Lee Casillano, Jonas Erhardt, Patrick Frommberg, Franziska Peuser, Eva Ringhof, Renezita Sales-Come: *Towards sustainable land-use: A socio-economic and environmental appraisal of agroforestry systems in the Philippine uplands*. Berlin, 2011 S246

- Christian Berg, Mirco Gaul**, Benjamin Korff, Kathrin Raabe, Johannes Strittmatter, Katharine Tröger, Valeriya Tyumeneva: *Tracing the Impacts of Rural Electrification in West Nile, Uganda – A Framework and Manual for Monitoring and Evaluation*. Berlin, 2011 S245
- Hildegard Schürings**, Nicole Bendsen, Justin Bomda, Malte Landgraff, Peter Lappe, Eva Range, Catharina Weule: *Réduction de la Pauvreté par la Microfinance? Analyse Participative des Clubs d'Epargne et de Crédit au Cameroun*. Berlin, 2011 S244
- Heidi Feldt**, Jan Kleine Büning, Lea Große Vorholt, Sophie Grunze, Friederike Müller, Vanessa Völkel: *Capacity Development im Bereich Management natürlicher Ressourcen – Wirkungen und Nachhaltigkeit*. Berlin, 2010 S243
- Markus Fiebiger**, Sohal Behmanesh, Mareike Dreuß, Nils Huhn, Simone Schnabel, Anna K. Weber: *The Small-Scale Irrigation Farming Sector in the Communal Areas of Northern Namibia. An Assessment of Constraints and Potentials*. Berlin, 2010 S242
- Ekkehard Kürschner**, Christian Henschel, Tina Hildebrandt, Ema Nevenka Jülich, Martin Leineweber, Caroline Paul: *Water-Saving in Rice Production – Dissemination, Adoption and Short Term Impacts of Alternate Wetting and Drying (AWD) in Bangladesh*. Berlin, 2010 S241
- Helge Roxin**, Heidi Berkmüller, Phillip John Koller, Jennifer Lawonn, Nahide Pooya, Julia Schappert: *Economic Empowerment of Women through Microcredit – Case Study of the “Microfinance Investment and Technical Assistance Facility” (MITAF) in Sierra Leone*. Berlin, 2010 S240
- Alfred Gerken**, Daniela Bese, Andrea Düchting, Henri Gebauer, Christian Rupschus, Sonja Elisabeth Starosta: *Promoting Regional Trade to Enhance Food Security. A Case Study on the Border Region of Tanzania and Zambia*. Berlin, 2009 S239
- Ekkehard Kürschner**, Eva Diehl, Janek Hermann-Friede, Christiane Hornikel, Joscha Rosenbusch, Elias Sagmeister: *Impacts of Basic Rural Energy Services in Bangladesh. An Assessment of Improved Cook Stove and Solar Home System Interventions*. Berlin, 2009 S238
- Ina Dupret**, Anna Heinrich, Christian Keil, Fabian Kienle, Caroline Schäfer, Felix Wagenfeld: *30 Años de Cooperación entre Bolivia y Alemania en el Sector de Riego. Impactos Logrados y Lecciones Aprendidas*. Berlin, 2009 S237
- Erik Engel**, Anna Dederichs, Felix Gärtner, Jana Schindler, Corinna Wallrapp: *Développement d'une stratégie de tourisme durable dans les aires protégées du Maroc. Tome 1: Le cas du Parc National du Toubkal*. Berlin, 2009 S236
- Erik Engel**, Anna Dederichs, Felix Gärtner, Jana Schindler, Corinna Wallrapp: *Développement d'une stratégie de tourisme durable dans les aires protégées du Maroc. Tome 2: Manuel Méthodologique. L'élaboration d'une stratégie, pas à pas*. Berlin, 2009 S236
- Heidi Feldt**, Maren Kröger, Stefan Roman, Annelie Scheider, Magdalena Siedlaczek, Florian Warweg: *Stärkung der Zivilgesellschaft – Bewertung des DED-Beitrages in Peru in den Bereichen Demokratieförderung sowie Zivile Konfliktbearbeitung und Friedensförderung*. Berlin, 2008 S235

- Ralf Arning**, Christin Bauer, Constanze Bulst, Annalena Edler, Daniel Fuchs, Alexandra Safi: *Les petites et moyennes exploitation agricoles face aux structures de supermarchés – commercialisation des produits agricoles en Tunisie et au Maroc à l'exemple de trois filières*. Berlin, 2008 S234
- Gabriele Zdunnek**, Dorothee Dinkelaker, Britt Kalla, Gertraud Matthias, Rebecca Szrama, Katrin Wenz: *Child Labour and Children's Economic Activities in Agriculture in Ghana*. Berlin, 2008 S233
- Christian Staiss**, Stephen Ashia, Maxwell Aziabah Akansina, Jens Boy, Kwarteng Frimpong, Bettina Kupper, Jane Mertens, Philipp Schwörer, Silvia Ullrich: *Payments for Environmental Services as an Innovative Mechanism to Finance Adaptation Measures to Climate Change in Ghana*. Berlin, 2008 S232
- Erik Engel**, Nicole Piepenbrink, Jascha Scheele, Conrad Dorer, Jeremy Ferguson, Wera Leujak: *Being Prepared: Disaster Risk Management in the Eastern Visayas, Philippines*. Berlin, 2007 S231
- Carola Jacobi-Sambou**, Ruth Becker, Till Bellow, Sascha Reeb, Levke Sörensen, Simon Stumpf: *Armutsmindernde Wirkungen ausgewählter Vorhaben des deutschen EZ-Portfolios in Burkina Faso*. Berlin, 2007 S230
- Heiko Harms**, Diana Cáceres, Edgar Cossa, Julião Gueze, Moritz Ordemann, Alexander Schrader, Ute Straub, Sina Uti: *Desenvolvimento Económico Local em Moçambique: m-DEL para a Planificação Distrital – um método para identificar potencialidades económicas e estratégias para a sua promoção (Vol. 1)*. Berlin, 2007 S229 Vol. I
- Heiko Harms**, Diana Cáceres, Edgar Cossa, Julião Gueze, Moritz Ordemann, Alexander Schrader, Ute Straub, Sina Uti: *Guião para aplicação do m-DEL – uma ferramenta para as Equipas Técnicas Distritais (Vol. 2)*. Berlin, 2007 S229 Vol. II
- Thomas König**, Jantje Blatt, Kristian Brakel, Kristina Kloss, Thorsten Nilges, Franziska Woellert: *Market-driven development and poverty reduction: A value chain analysis of fresh vegetables in Kenya and Tanzania*. Berlin, 2007 S228
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage 2007*. Dokumentation zur Veranstaltung vom 24.-27. April 2007 in Berlin. Berlin, 2007 S227
- Christian Berg**, Karin Fiege, Beate Holthausen, Gesa Grundmann, Iris Paulus, Shirley Wouters, Gabriele Zdunnek: *Teamleitung: Erfahrungen mit Aktions- und Entscheidungsorientierten Untersuchungen*. Berlin, 2007 S226
- Karin Fiege**, Saskia Berling, Ivo Cumbana, Magdalena Kilwing, Gregor Maaß, Leslie Quitzw: *Contribuição da Construção de Estradas Rurais na Redução da Pobreza? Análise de Impacto na Província de Sofala, Moçambique*. Berlin, 2006 S225
- Erik Engel**, Henrica von der Behrens, Dorian Frieden, Karen Möhring, Constanze Schaaff, Philipp Tepper: *Strategic Options towards Sustainable Development in Mountainous Regions. A Case Study on Zemo Svaneti, Georgia*. Berlin, 2006 S224
- Christian Berg**, Susanne Bercher-Hiss, Martina Fell, Alexander Hobinka, Ulrike Müller, Siddharth Prakash: *Poverty Orientation of Value Chains for Domestic and Export Markets in Ghana*. Berlin, 2006 S223

- Stephan Amend**, Jaime Cossa, Susanne Gotthardt, Olivier Hack, Britta Heine, Alexandra Kurth: *Katastrophenrisikoreduzierung als Prinzip der Ländlichen Entwicklung – Ein Konzept für die Deutsche Welthungerhilfe. (Nicaragua).* Berlin, 2006 S222
- Karin Fiege**, Saskia Berling, Ivo Cumbana, Magdalena Kilwing, Gregor Maaß, Leslie Quitzow: *Armutsminderung durch ländlichen Straßenbau? Eine Wirkungsanalyse in der Provinz Sofala, Mosambik.* Berlin, 2006 S221
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage 2006.* Dokumentation zur Veranstaltung vom 3.-6. April 2006 in Berlin. Berlin, 2006 (nur als CD erhältlich) S220
- Ivonne Antezana**, André Fabian, Simon Freund, Eileen Gehrke, Gisela Glimmann, Simone Seher: *Poverty in Potato Producing Communities in the Central Highlands of Peru.* Berlin, 2005 S219
- Melanie Djédjé**, Jessica Frühwald, Silvia Martin Han, Christine Werthmann, Elena Zanardi: *Situation de référence pour le suivi axé sur les résultats – Étude réalisée pour le Programme de Lutte Contre la Pauvreté (LUCOP) de la Coopération Nigéro-Allemande.* Berlin, 2005 S218
- Gesa Grundmann**, Nathalie Demel, Eva Prediger, Harald Sterly, Azani Tschabo, Luzie Verbeek: *Wirkungen im Fokus – Konzeptionelle und methodische Ansätze zur Wirkungsorientierung der Arbeit des Deutschen Entwicklungsdienst im Kontext von Armutsminderung und Konflikttransformation.* Berlin, 2005 S217
- Lioba Weingärtner**, Markus Fiebiger, Kristin Höltge, Anke Schulmeister, Martin Strele, Jacqueline Were: *Poverty and Food Security Monitoring in Cambodia – Linking Programmes and Poor People's Interests to Policies.* Berlin, 2005 S216
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage 2005.* Dokumentation zur Veranstaltung vom 14.-17. März 2005 in Berlin. Berlin, 2005 (nur als CD erhältlich) S215
- Karin Fiege, Gesa Grundmann, Michael Hagedorn**, Monika Bayr, Dorothee Heidhues, Florian Landorff, Waltraud Novak, Michael Scholze: *Zusammen bewerten – gemeinsam verändern. Instrumentarium zur Selbstevaluierung von Projekten in der Internationalen Zusammenarbeit (SEPIZ).* Berlin, 2004 S214
- Pascal Lopez**, Ulrike Bergmann, Philippe Dresrüsse, Michael Hoppe, Alexander Fröde, Sandra Rotzinger: *VIH/SIDA: Un nouveau défi pour la gestion des aires protégées à Madagascar - l'intégration des mesures contre le VIH/SIDA dans le travail du Parc National Ankarafantsika.* Berlin, 2004 S213
- Birgit Kundermann**, Mamadou Diarrassouba, Diego Garrido, Dorothe Net, Sabine Triemer de Cruzate, Andrea Ulbrich: *Orientation vers les effets et contribution à la lutte contre la pauvreté du Programme d'Appui aux Collectivités Territoriales (PACT) au Mali.* Berlin, 2004 S212
- Christian Berg**, Mirco Gaul, Romy Lehns, Astrid Meyer, Franziska Mohaupt, Miriam Schröder: *Self-Assessing Good Practices and Scaling-up Strategies in Sustainable Agriculture – Guidelines for Facilitators.* Berlin, 2004 S211
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage.* Dokumentation zur Veranstaltung vom 29. März bis 1. April 2004 in Berlin. Berlin, 2004 S210

- Iris Paulus**, Albert Ewodo Ekani, Jenni Heise, Véronique Hirner, Beate Kiefer, Claude Metou'ou, Ibrahim Peghouma, Sabine Schliephake: *Réorientation des prestations de services en milieu rural – recommandations pour le choix et le suivi des organismes d'appui. Etude pilote au Cameroun*. Berlin, 2003 S209
- Gabriele Zdunnek**, Christian Cray, Britta Lambertz, Nathalie Licht, Eva Rux: *Reduction of Youth Poverty in Cape Town, South Africa*. Berlin, 2003 S208
- Beate Holthusen**, Clemens Koblbauer, Iris Onipede, Georg Schwanz, Julia Weinand: *Mainstreaming Measures against HIV/AIDS. Implementing a new Strategy within the Provincial Government of Mpumalanga / RSA*. Berlin, 2003 S207
- Shirley Wouters**, Thekla Hohmann, Kirsten Lautenschläger, Matthias Lichtenberger, Daniela Schwarz: *Development of a Peace and Conflict Impact Assessment for Communities in the South Caucasus*. Berlin, 2003 S206
- Christian Berg**, Saskia Haardt, Kathleen Thieme, Ralf Willinger, Jörg Yoder: *Between Yaks and Yurts. Perspectives for a Sustainable Regional Economic Development in Mongolia*. Berlin, 2003 S205
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage*. Dokumentation zur Veranstaltung vom 7.-11. April 2003 in Berlin. Berlin, 2003 S202
- Karin Fiege**, Corinna Bothe, Frank Breitenbach, Gerhard Kienast, Sonja Meister, Elgin Steup, António Reina, Ute Zurmühl: *Tourism and Coastal Zone Management. Steps towards Poverty Reduction, Conflict Transformation and Environmental Protection in Inhambane/Mozambique*. Berlin, 2002 S201
- Karin Fiege**, Corinna Bothe, Frank Breitenbach, Gerhard Kienast, Sonja Meister, Elgin Steup, António Reina, Ute Zurmühl: *Turismo e Gestão de Zonas Costeiras. Contribuições para Redução da Pobreza, Transformação de Conflitos e Protecção do Meio Ambiente em Inhambane /Moçambique*. Berlin, 2002 S200
- Thomas Hartmanshenn**, Komi Egle, Marc-Arthur Georges, Katrin Kessels, Anne Nathalie Manga, Andrea von Rauch, Juliane Wiesenhütter: *Integration of Food and Nutrition Security in Poverty Reduction Strategy Papers (PRSPs). A Case Study of Ethiopia, Mozambique, Rwanda and Uganda*. Berlin, 2002 S199
- Beate Holthusen**, Nike Durczak, Claudia Gottmann, Britta Krüger, Ulrich Häussermann, Bela Pyrkosch: *Managing Conflict – Building Peace. Strengthening Capacities of InWEnt Scholars – A Pilot Study in the Philippines*. Berlin, 2002 S198
- Oliver Wils**, Erik Engel, Caroline von Gayl, Marion Immel, Dirk Reber, Debabrata Satapathy: *Exploring New Directions in Social Marketing. An Assessment of Training Health Providers in Rajasthan/India*. Berlin, 2002 S197
- Seminar für Ländliche Entwicklung (Hrsg.)**, *Entwicklungspolitische Diskussionstage*. Dokumentation zur Veranstaltung vom 16.-19. April 2002 in Berlin. Berlin, 2002 S196
- Benedikt Korf**, Tobias Flämig, Christine Schenk, Monika Ziebell, Julia Ziegler: *Conflict – Threat or Opportunity? Land Use and Coping Strategies of War-Affected Communities in Trincomalee, Sri Lanka*. Berlin, 2001 S195

-
- Inge Remmert Fontes, Ulrich Alff (Editor)**, Regine Kopplow, Marion Miketta, Helge Rieper, Annette Wulf: *Review of the GTZ Reintegration Programme in War-Affected Rural Communities in Sierra Leone*. Berlin, 2001 S194
- Andreas Groetschel**, Reynaldo R. Aquino, Inga Buchholz, Anja Ibkendanz, Tellita G. Mazo, Novie A. Sales, Jan Seven, Kareen C. Vicentuan: *Natural Resource Management Strategies on Leyte Island, Philippines*. Berlin, 2001 S193
- Harald Braun**, Peter Till Baumann, Natascha Vogt, Doris Weidemann: *HIV/AIDS Prevention in the Agricultural Sector in Malawi. A Study on Awareness Activities and Theatre*. Berlin, 2001 S192
- Ivonne Antezana**, Arne Cierjacks, Miriam Hein, Gerardo Jiménez, Alexandra RÜth: Diseño y Verificación de un Marco Metodológico para la Evaluación de Proyectos del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas – Evaluación del Proyecto Randi-Randi en Ecuador. Berlin, 2001 S191
- Arne Cierjacks, Tobias Flämig, Miriam Hein, Alexandra RÜth, Annette Wulf (Hrsg.)**: *Entwicklungspolitische Diskussionstage 2001*. Berlin, 2001 S190
- Gabriele Struck, Fernando Silveira Franco**, Natalie Bartelt, Bianca Bövers, Tarik Marc Kubach, Arno Mattes, Magnus Schmid, Silke Schwedes, Christian Smida: *Monitoramento Qualitativo de Impacto – Desenvolvimento de Indicadores para a Extensão Rural no Nordeste do Brasil*. Berlin, 2000 S189
- Ekkehard Kürschner**, Irene Arnold, Heino Güllemann, Gesa Kupfer, Oliver Wils: *Incorporating HIV/AIDS Concerns into Participatory Rural Extension. A Multi-Sectoral Approach for Southern Province, Zambia*. Berlin, 2000 S188
- Andreas Groetschel**, Ingrid Müller-Neuhof, Ines Rathmann, Hermann Rupp, Ximena Santillana, Anja Söger, Jutta Werner: *Watershed Development in Gujarat – A Problem-Oriented Survey for the Indo-German Watershed Development Programme (India)*. Berlin, 2000 S187